Milton
Cameron

ARTA DE A-L ASCULTA PE CELĂLALT

Secretele unei comunicări reuşite

Practic

Eşti un cîştigător sau un perdant? • Limbajul emoţiilor • Comunicarea • Ce este limbajul? • Limbajul corporal • Ce este ascultarea? • Principiile ascultării active • Şapte tehnici de ascultare activă • Ascultarea activă şi relaţiile intime

A şti să-l asculţi pe celălalt este o artă nu tocmai uşor de însuşit: e nevoie de calm interior şi de renunţarea la efortul de a-l controla pe interlocutor, astfel încît să îl convingem că îi acordăm toată atenţia noastră. Trebuie să ne depăşim percepţiile şi gîndurile proprii, să renunţăm la prejudecăţile ce se interpun inevitabil între noi şi cei pe care îi ascultăm.

Cartea furnizează instrumentele cele mai potrivite pentru obţinerea calităţii de buni ascultători, prezentînd regulile de comunicare, toate formele şi tehnicile acesteia, precum şi principiile fundamentale ce ne vor ajuta să stabilim cele mai bune raporturi cu cei din jur şi, desigur, cu noi înşine.

Editura POLIROM

ISBN 973-46-0245-4
978-973-46-0245-2

www.polirom.ro

Milton Cameron este autorul a numeroase alte cărți din domeniul psihologiei, printre care: *Changez! Et devenez la personne que vous devriez être* (2001, 2005), *Le pouvoir de la pensée* (2002), *Développer votre pensée positive au quotidien* (2003), *Occupez-vous de vous!* (2004), *Mesurez et développez votre intelligence* (2005). De același autor, la Editura Polirom a mai apărut: *Comunicarea prin gesturi și atitudini. Cum să înveți limbajul trupului* (2005).

Milton Cameron, *Savoir écouter: développez les messages de vos interlocuteurs*

© 2004 Les Éditions Quebecor

© 2006 by Editura POLIROM, pentru prezenta traducere

www.polirom.ro

Editura POLIROM
Iași, B-dul Carol I nr. 4, P.O. BOX 266, 700506
București, B-dul I.C. Brătianu nr. 6, et. 7, ap. 33, O.P. 37;
P.O. BOX 1-728, 030174

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României:

CAMERON, MILTON

Arta de a-l asculta pe celălalt: secretele unei comunicări reușite / Milton Cameron; trad. de Dana Zămosteanu. – Iași: Polirom, 2006

ISBN (10) 973-46-0245-4
ISBN (13) 978-973-46-0245-2

I. Zămosteanu, Dana

316.77

Printed in ROMANIA

Milton
Cameron

ARTA DE A-L ASCULTA PE CELĂLALT

Secretele unei comunicări reuşite

Traducere de Dana Zămosteanu

POLIROM
2006

Introducere

Ce poate fi mai firesc decît a asculta? Ajunşi în ceea ce definim drept era comunicaţiilor, vorbim, ascultăm şi comunicăm mai mult decît a făcut-o probabil oricare altă societate. Dar oare faptul că ne aflăm constant – din obligaţie sau nu – în situaţie de ascultare ne convinge că ascultăm aşa cum trebuie? Mai importantă decît răspunsul este întrebarea, căci ea ne interpelează asupra calităţii pe care dorim să o imprimăm relaţiilor noastre cu ceilalţi. Mai întîi însă trebuie să ştim să ne ascultăm pe noi înşine; cum altfel am putea să fim atenţi la ceilalţi şi să-i înţelegem bine, dacă nu ne înţelegem bine pe noi?

Dincolo de această interogaţie asupra calităţii propriei ascultări, la fel de important este să ne chestionăm asupra motivelor ce ne determină să îi ascultăm pe ceilalţi. Care sînt intenţiile reale, care sînt scopurile exacte ce ne incită să ascultăm pe cineva?

„Ascultarea celuilalt o faci cu propriile tale proiecţii, prin ambiţiile, dorinţele, angoasele tale? Neauzind decît ceea ce vrei să auzi, ceea ce te satisface, îţi convine, te liniştește, îţi alină pe moment suferinţele?" Această declaraţie a lui Krishnamurti

descrie bine o tendință egoistă, ba chiar egocentrică, ce ne poate anima în ascultare dacă îi folosim pe ceilalți pentru a ne atinge propriile scopuri, dacă ne este teamă de necunoscut sau dacă nu am învățat să ne ascultăm în mod adecvat.

Pentru a ști dacă ascultarea ta este una adecvată, trebuie mai întîi să o analizezi. Vei fi poate uimit să afli că nu ești un ascultător atent sau că posezi aptitudinile de bază, dar nu stăpînești toate instrumentele. Și într-un caz, și în celălalt, îți vei putea ameliora cunoștințele și, prin aceasta, calitatea relațiilor cu ceilalți.

Această artă nu este însă ușor de însușit. Pentru a asculta, trebuie să ajungi la o stare de calm interior, trebuie să renunți la orice efort de a-l controla pe celălalt, iar atenția să-ți fie destinsă și detașată. Trebuie să mergi dincolo de propriile percepții și gînduri, de concluziile și prejudecățile tale, care se interpun aproape inevitabil între tine și ceea ce asculți.

În următoarele capitole, vom încerca să-ți explicăm și să-ți furnizăm instrumentele potrivite pentru a-ți crește calitatea ascultării. Te vom ghida prin regulile comunicării, prin toate formele, tehnicile, dar și principiile sale fundamentale, astfel încît să poți stabili o mai bună relație cu ceilalți și, bineînțeles, cu tine însuți.

Capitolul 1

Eşti un cîştigător sau un perdant ?

„Nu-l poţi învăţa nimic pe celălalt. Nu poţi decît să-l ajuţi să descopere în el însuşi."

Galilei

Înainte de a învăţa să-i asculţi mai bine pe ceilalţi, trebuie să te cunoşti mai bine pe tine însuţi. Ideea este simplă : cum am putea să primim mingile partenerului nostru de tenis şi să-l interesăm în joc, dacă nu ştim noi înşine cum să folosim racheta şi nu cunoaştem regulile tenisului ? Ne aflăm constant în relaţie cu ceilalţi şi, pentru a avea schimburi utile atît pe plan afectiv, cît şi pe plan cerebral, trebuie să ne cunoaştem forţele, dar şi slăbiciunile şi limitele. Totul stă în schimb şi în împărtăşire. De aceea, înainte de a intra în subiectul propriu-zis, am considerat potrivit să te incităm la a reflecta asupra genului de individ care eşti. Am împărţit fiinţele umane în două categorii, cîştigători şi perdanţi ; chiar dacă este, poate, limitativă, această clasificare nu este mai puţin semnificativă.

În fapt, odată cu orice ființă umană se naște ceva ce n-a mai existat niciodată. Avem cu toții maniera noastră unică de a vedea, de a auzi și de a simți. Și fiecare dintre noi vine pe lume cu capacitatea de a câștiga în jocul vieții. Bineînțeles, termenii „câștigător" și „perdant" pot, în funcție de percepțiile fiecăruia, să îmbrace diferite semnificații. Nu este vorba aici despre competiție sau rivalitate, ci, mai degrabă, așa cum o definim aici, de o ființă care posedă propriile potențialități, capacități și limite. Este o ființă în devenire, în progres constant; ea este capabilă să gîndească de una singură, are o conștiință și o creativitate ce îi sînt proprii.

Pe scurt, câștigătorul, pentru noi, acționează în manieră autentică; este demn de încredere și sensibil. El este autentic, ca individ și ca membru al unei colectivități. Puțini dintre noi pot fi considerați „câștigători" sau „perdanți" 100%. Urmăm mai degrabă o tendință... Care este a ta?

Câștigătorii

Câștigătorii au potențialitatea lor proprie. Pentru ei, esențialul nu stă în ultima reușită, ci în autenticitate. Iar acești oameni autentici sînt capabili să dezvăluie caracterul unic al personalității lor, admițînd în același timp singularitatea celorlalți. Ei se cunosc bine. Sînt deopotrivă sensibili și demni de încredere.

Aceşti oameni nu-şi dedică viaţa unei concepţii despre ceea ce cred că ar trebui să fie ; sînt pur şi simplu ei înşişi şi nu-şi risipesc energia jucînd un rol, afişînd o aparenţă sau folosindu-se de ceilalţi. Cîştigătorii se arată aşa cum sînt mai degrabă decît să prezinte o imagine a lor care place celorlalţi ; ei nu încearcă să încînte cu orice preţ, nici să provoace ori să trezească interesul. Sînt conştienţi de diferenţa existentă între a iubi şi a avea un aer afectuos, între a şti şi aparenţa cunoaşterii. Nu se supun regulilor superiorităţii sau inferiorităţii ; autonomia nu-i sperie.

Evident, avem cu toţii momente de autonomie, dar un cîştigător este capabil să şi-o menţină pe a sa pentru perioade de timp din ce în ce mai îndelungate pe măsura trecerii anilor. Desigur, se poate să înregistreze şi reculuri din cînd în cînd şi, ca oricare altul, să sufere eşecuri. Totuşi, în pofida înfrîngerilor suferite, el păstrează o mare încredere în sine, în posibilităţile sale.

Cîştigătorii nu se tem să gîndească singuri şi să-şi utilizeze liberul arbitru. Ei ştiu să distingă faptele de opinii ; nu pretind că ar cunoaşte toate răspunsurile şi, de altfel, nici adevărul. Ştiu să-i asculte pe ceilalţi, evaluîndu-le discursurile pentru a trage din ele propriile concluzii. Chiar dacă îi pot admira şi respecta pe semenii lor, nu se simt definiţi, nici valorizaţi, nici devalorizaţi, nici legaţi, nici înspăimîntaţi de ei. Şi nici nu fac pe victimele. Cîştigătorii nu aruncă vina asupra celorlalţi ori asupra lumii întregi ; ei preferă să-şi asume responsabilităţile propriei vieţi şi, din această perspectivă, nu le dau celorlalţi

posibilitatea de a avea o falsă autoritate asupra lor. Își sînt propriii stăpîni.

Un cîștigător știe, de asemenea, să aleagă momentul potrivit pentru a acționa. El reacționează la o situație dată în manieră adecvată; reacțiile sale sînt deci adaptate la mesajul transmis, fapt ce îi permite într-un fel să protejeze personalitatea, starea de bine și demnitatea celorlalți. El știe că există un timp pentru toate:

- un timp pentru a fi activ și un timp pentru a fi pasiv;
- un timp pentru a fi în mijlocul celorlalți și un timp pentru a fi singur;
- un timp pentru a se lupta și un timp pentru a iubi;
- un timp pentru a munci și un timp pentru a se distra;
- un timp pentru a plînge și un timp pentru a rîde;
- un timp pentru a vorbi și un timp pentru a tăcea.

Pe de altă parte, cîștigătorii își cunosc sentimentele și limitele, așa încît nu se tem de ele. Sînt conștienți de furia lor, dar știu și cum să o asculte pe a celorlalți, lucru valabil și pentru ambivalențele și contradicțiile lor. Și, mai mult ca orice, sînt capabili să iubească și să se lase iubiți.

Cîștigătorii știu și să fie spontani. Ei sînt flexibili și gata să se avînte în necunoscut și să-și schimbe planurile atunci cînd situația o impune. Au o uriașă sete de viață. Știu să aprecieze lucrurile bune din viață și se bucură de propriile

succese fără falsă pudoare şi fără să le invidieze pe ale celorlalţi. Nu le e teamă să obţină ceea ce doresc, însă că o fac într-un mod adecvat. Cîştigătorii ştiu şi să se distreze în deplină libertate şi în deplină linişte ; ba chiar sînt capabili să-şi amîne pentru mai tîrziu momentele de destindere. Au capacitatea de a se disciplina în prezent pentru a profita mai intens de timpul lor liber.

Un cîştigător se simte, pe de altă parte, preocupat de lume. Nu numai că el cunoaşte în general marile probleme ale umanităţii, preocupările societăţii, dar este şi sensibil la ele şi încearcă să facă mai bună această lume, începînd cu mediul său apropiat. Iar dacă e conştient de limitele sale, nu înseamnă că se simte neputincios, fiindcă ştie că poate schimba lucrurile. Pe scurt, el încearcă să trăiască astfel încît să creeze o lume mai bună.

În fine, pentru cîştigători timpul este preţios, aşa că nu-l risipesc, profitînd la maximum de el. Şi dacă trăiesc în prezent, nu înseamnă că nu ţin seama de trecutul sau de viitorul lor – în ceea ce priveşte trecutul, l-au „digerat", apoi l-au acceptat ; cît despre viitor, nu-l anticipează şi nu sînt aprehensivi faţă de acest subiect : sînt încrezători, pentru că şi-l pregătesc în fiecare clipă, fiind receptivi la prezent.

Perdanții

Cu toții ne naștem lipsiți de apărare și, într-un fel, la mila mediului nostru înconjurător. În timp ce cîștigătorii trec cu succes de la vulnerabilitate la independență, iar de la independență la interdependență, perdanții nu reușesc să parcurgă acest traseu. La un moment dat în viața lor, ei încep să evite și să-și decline responsabilitățile.

Așa cum am subliniat deja în acest capitol, puțini indivizi sînt în întregime cîștigători sau perdanți. Majoritatea oamenilor sînt cîștigători în anumite domenii ale vieții lor și perdanți în altele. Capacitatea lor de a cîștiga ori de a pierde este foarte frecvent influențată de condițiile în care s-a desfășurat copilăria lor; spre deosebire de perdanții însă, cîștigătorii și-au reglat trecutul; ei au digerat ceea ce au trăit și își asumă aceste trăiri. Sînt conștienți că viața lor actuală depinde de ceea ce fac cu ea.

Pe lîngă problemele survenite în copilărie, există și alți factori ce pot contribui la transformarea unora dintre noi în perdanți: absența răspunsului la anumite nevoi, raporturi afective nefericite, decepții repetate, evenimente traumatizante, dar și o alimentație proastă, tratamente fizice inadecvate, brutale chiar. Astfel de experiențe întrerup, blochează sau descurajează evoluția normală spre autonomie și împlinirea de sine. Atunci cînd intervin asemenea experiențe negative, mai ales în copilărie, aceste ființe rănite învață, adesea inconștient, să exercite

presiuni asupra celorlalți și asupra lor însele. Și cu cît trece timpul, cu atît le este mai greu să renunțe la aceste tehnici de „manipulare" pe care le-au elaborat și care, astfel, se impun ca niște comportamente stabile. Cîștigătorii se străduiesc să se desprindă, perdanții, în schimb, se agață de ele. Unii perdanți cred cîteodată că au reușit să se debaraseze de aceste comportamente, dar rămîn anxioși, nefericiți, prinși în capcană. Alții se consideră zdrobiți, învinși; rătăcesc fără țintă, sînt incapabili să acționeze sau mor de plictiseală. Cu toate acestea, ei sînt responsabili pentru situația în care se află, pentru că nu știu să recunoască faptul că, în cea mai mare parte a timpului, și-au construit singuri cușca, și-au cauzat plictisul și și-au săpat groapa.

Perdanții trăiesc rareori în prezent; ei sînt „parazitați" de propriile amintiri; își rumegă „vremurile bune de odinioară" sau se complac în nenorociri trecute. Se agață cu nostalgie de ceea ce era înainte sau se plîng de ghinionul lor. Își compătimesc soarta și aruncă asupra altora responsabilitatea unei vieți decepționante. A-i blama pe ceilalți și a-și găsi scuze sînt atitudini la ordinea zilei pentru perdant. În general, un perdant trăiește în trecut și se lamentează:

- „Măcar de-aș avea altă slujbă..."
- „Măcar dacă eram frumos..."
- „Măcar dacă m-aș fi căsătorit cu altcineva..."
- „Măcar de-aș fi avut părinți mai buni..."
- „Măcar dacă bărbatul meu s-ar lăsa de băutură...".

Alţi perdanţi evadează în viitor; ei aşteaptă „acel" miracol care le va schimba cursul vieţii. În loc să depună eforturi pentru a trăi mai bine, sînt în aşteptarea unei salvări magice, a unui bilet de loterie cîştigător. Ce minunată va fi viaţa:

- „cînd Făt-Frumos sau femeia ideală va apărea în sfîrşit...";
- „cînd şcoala se va termina...";
- „cînd copiii vor fi mari...";
- „cînd patronul va fi plecat...";
- „cînd schimbarea mult aşteptată se va produce...".

La polul opus, alţi perdanţi trăiesc în teama constantă de o catastrofă. Ei anticipează întotdeauna ce-i mai rău:

- „Şi dacă-mi pierd serviciul...";
- „Şi dacă-mi pierd capul...";
- „Şi dacă-mi rup piciorul...";
- „Şi dacă lumea nu mă place...";
- „Şi dacă mă înşel...".

Concentrîndu-se fără încetare asupra viitorului, aceşti oameni îşi trăiesc momentul prezent într-o constantă anxietate. Îi îngrijorează viitorul, fie el real sau imaginar: examenele, facturile de plătit, o aventură sentimentală, o criză, o boală, pensia, timpul etc. Îşi încarcă mintea cu eventualităţi lipsite de legătură cu situaţia reală, iar această anxietate deformează prezentul. Ceea

ce nu remarcă aceste persoane este faptul că, fiind prea intens implicate în imaginar, lasă să le scape posibilităţile reale ce le sînt oferite de şi în momentul prezent. Ele sînt incapabile să vadă, să audă, să simtă, să guste, să atingă sau să gîndească singure.

Perdanţii au percepţii false ori incomplete în legătură cu această incapacitate de a-şi utiliza potenţialul pentru a reacţiona la prezent, la eveniment. Ei îi văd pe ceilalţi, dar şi pe ei înşişi printr-o prismă deformatoare, ceea ce le diminuează capacitatea de a face faţă în mod eficace lumii reale.

În plus, perdanţii îşi petrec o bună parte din timp jucînd teatru, prefăcîndu-se, folosindu-se de ceilalţi şi perpetuînd atitudinile din copilărie. Îşi investesc energia în purtarea unei măşti, afişînd adesea o aparenţă fabricată. Pentru cel care joacă teatru, reprezentaţia are deseori mai multă importanţă decît realitatea; aceasta fiind practic lăsată deoparte, este aproape imposibil pentru individ să-şi dezvolte adevăratul eu.

Perdanţii îşi reprimă totodată capacitatea de a-şi exprima spontan şi în mod adecvat întregul lor evantai de comportamente. Deseori, ei nu sînt conştienţi de existenţa altor opţiuni care le-ar putea procura o viaţă mai instructivă, mai bogată. Se tem de noutate şi preferă să-şi menţină propriul *statu-quo*. Procedînd astfel, ei repetă nu numai propriile greşeli, ci şi pe cele ale familiei şi culturii lor.

Pe de altă parte, şi acesta nu este aspectul cel mai trist, perdantul are dificultăţi în a oferi sau a primi afecţiune. El se angajează greu în raporturi intime, oneste şi directe cu ceilalţi; în schimb, încearcă frecvent să se folosească de ei pentru a-i

face să se comporte în conformitate cu aşteptările sale. Energia lui este adesea consacrată trăirii într-o aşteptare vană.

În sfîrşit, cei ce devin perdanţi nu-şi folosesc inteligenţa în mod adecvat, potrivit, ci mai degrabă într-o manieră abuzivă, adică intelectualizînd fiecare eveniment, fiecare sentiment. Găsesc scuze pentru a-şi face faptele plauzibile sau încearcă să-i înece pe ceilalţi în torentele vorbăriei lor. Astfel, cea mai mare parte a potenţialului lor rămîne adormită, latentă, chiar ignorată.

Capitolul 2

Limbajul emoţiilor

Pentru a asculta, este nevoie de o pasivitate... vigilentă, adică trebuie să ţinem seama de limbajul corporal, de atitudine, de imaginile care ne trec prin minte şi, bineînţeles, de emoţii şi de cuvintele ce servesc la exprimarea lor. De fapt, într-un demers vizînd ascultarea într-o manieră mai adecvată, nu putem dispreţui emoţiile. Nu ocupă ele o mare parte din ceea ce dorim să împărtăşim cu semenii noştri?

Să examinăm situaţia mai îndeaproape pentru a ne lămuri ce sînt emoţiile. Vom vorbi despre originile şi utilitatea lor, îţi vom explica şi cum să le faci faţă, încheind cu prezentarea cuvintelor care le identifică. Astfel, vei ajunge să te înţelegi mai bine şi să circumscrii mai precis discursul şi emoţiile celorlalţi.

Teama de emoţii

Teama de emoţii este, din păcate, destul de generalizată, iar obiecţiile aduse exprimării lor, mai mult încă. Atunci cînd decidem să ne controlăm viaţa emotivă, observăm că fiara aparent înfricoşătoare din fantasmele noastre ajunge să fie cunoscută. Mai întîi, pentru că ne dăm seama că tot ce trăim are un sens şi că acest sens este uşor de sesizat dacă „ascultăm dinăuntru". Aerul înspăimîntător a ceea ce se petrece în noi vine din faptul că privim aceste trăiri de la distanţă, cumva din exterior, şi încercăm să le interpretăm sau, mai rău, să le ghicim – ne rămînem astfel străini nouă înşine. Nu e firesc să nu fii deloc în largul tău cu un străin?

Ce este o emoţie?

Să aruncăm o privire în dicţionar pentru a preciza definiţia acestui termen: „Stare de conştiinţă complexă, în general bruscă şi momentană, însoţită de tulburări fiziologice (paloare sau roşeaţă, accelerarea pulsului, palpitaţii, senzaţie de disconfort, tremur, incapacitate de a se mişca sau agitaţie). Senzaţie (agreabilă sau dezagreabilă), considerată din punct de vedere afectiv".

Emoţiile sînt aşadar reacţii complexe ale trupului şi spiritului nostru, iar aceste reacţii implică o stare mentală subiectivă, ca furia, anxietatea sau dragostea, un impuls de a acţiona, de pildă a fugi sau a ataca, fie că se exprimă deschis sau nu, antrenînd o profundă schimbare în corp. Aceasta provoacă şi o modificare a posturii, a gesticii şi a expresiilor noastre faciale. Pe scurt, le comunicăm celorlalţi ceea ce simţim sau... ceea ce vrem să creadă ceilalţi că simţim.

Emoţia exprimă aşadar o „dramă" a vieţii personale, asociată cu destinul indivizilor, al valorilor şi ideilor la care ţin, precum şi cu convingerile lor cu privire la propria persoană şi la lumea în care trăiesc. Ea este, în plus, declanşată de o evaluare a semnificaţiei personale a ceea ce se produce. În consecinţă, trama dramatică variază de la o emoţie la alta, fiecare emoţie avîndu-şi propria istorie.

Ce-i de făcut cu emoţiile?

În primul rînd, s-o spunem fără ocolişuri, este esenţial să ne trăim deplin propriile emoţii, pentru a ne putea trăi viaţa într-un mod sănătos, astfel încît să ne realizăm total. Trebuie însă şi să ştim să distingem o emoţie de ceea ce nu este aşa ceva.

Avem în mod constant emoţii, unele mai puţin perceptibile decît altele: desigur, sîntem mai puţin conştienţi de emoţiile

care nu ne bulversează într-un fel sau altul. Atunci cînd o emoţie ne pune probleme, încercăm să luptăm împotriva ei sau să o facem să dispară evitînd-o. Totuşi, indiferent dacă ne inoportunează sau nu, emoţiile joacă în esenţă acelaşi rol.

Este foarte periculos să încercăm să eliminăm sau să evităm mereu emoţiile; ele sînt vitale pentru igiena noastră mintală. Emoţiile acţionează ca un semnal de alarmă ce ne indică faptul că sîntem afectaţi de lucruri. Evident, memoria este cea care ne aminteşte o experienţă, bună sau rea, atunci cînd facem faţă unui eveniment, unei situaţii sau unui comportament care ne irită. Ceea ce ne atinge şi ne mişcă denotă adesea o nevoie a noastră, una suficient de semnificativă ca să fim tulburaţi.

Iar nevoia semnalată de o emoţie este o nevoie prezentă, la fel ca în cazul senzaţiilor. De altfel, trebuie subliniat în această privinţă că avem mai multe tipuri de senzaţii, care sînt de fapt percepţii ale realităţii. De exemplu, dacă stăm cu picioarele încrucişate şi ne amorţesc, le vom întinde fără doar şi poate; la fel şi cu emoţiile, care furnizează informaţii specifice: dacă sîntem furioşi, se prea poate ca această furie să fi fost cauzată de o insatisfacţie. În afara situaţiilor în care survin cu ocazia unui contact cu lumea exterioară, emoţiile pot fi declanşate şi de ceea ce se petrece în noi, doar în mintea noastră: ideea că partenerul ne înşală, de pildă, ne angoasează. În consecinţă, aceste senzaţii pot produce atît emoţii, cît şi senzaţii; simptomele angoasei noastre, de exemplu, pot să ne inducă o stare de panică.

Fie că provine din gîndurile noastre sau din lumea exterioară, emoţia are întotdeauna aceeaşi funcţie, aceea de a ne

informa, şi nu pentru că nu ne place mesajul pe care ni-l transmite vrem s-o eliminăm. Funcţia sa informativă face, de altfel, din emoţie un instrument foarte preţios pentru orientarea noastră. Îţi vei da seama, pe măsură ce îţi vei preciza tipul de informaţie furnizat de emoţie, că nu este profitabil să-ţi manipulezi viaţa emotivă. De exemplu, faptul de a ne simţi trişti ne permite să identificăm ceea ce ne lipseşte şi, în consecinţă, să stabilim acţiunile potrivite pentru a remedia situaţia.

Alt exemplu: simţind nerăbdare, conştientizăm nu doar faptul că ne pierdem timpul, dar şi pe acela că ne îndepărtăm de ceea ce ne-am fixat ca priorităţi. Încă un exemplu: durerea pe care o încercăm la gîndul că persoana pe care o iubim ne poate respinge ne dă prilejul să realizăm, pe de o parte, importanţa pe care o are această relaţie pentru noi, iar pe de altă parte, ca o concluzie, necesitatea de a trece la acţiune.

Emoţia se comunică

Am spus-o deja, fiinţa umană posedă un repertoriu uimitor de emoţii. Tocmai pentru a le exprima clar, am creat o multitudine de cuvinte şi expresii; e cîntecul cuvintelor, cîntecul emoţiilor, e felul nostru, al oamenilor, de a ne povesti. Imaginează-ţi pentru o clipă cît de plictisitoare şi lipsite de interes ar fi relaţiile tale interpersonale fără emoţii... Ca să nu mai vorbim

de artă, de iubire! Nici una n-ar mai avea aceeași savoare și aceeași profunzime...

Baza hranei noastre relaționale o constituie fără nici un dubiu emoțiile. Cu cît ne apropiem mai mult de esența noastră, de emoțiile noastre pure, cu atît ne hrănim mai mult. Îi hrănim, cu titlu personal, pe ceilalți exprimîndu-ne emoțiile prin acte. Acesta este momentul în care împărtășirea și comunicarea își dobîndesc sensul deplin, dînd și primind cea mai frumoasă parte din noi, cea care ne este cel mai aproape de inimă. Nu uita niciodată că ceea ce te atinge pe tine riscă să-i atingă și pe ceilalți – de aici importanța faptului de a fi atent la ceilalți... și la tine însuți, trebuie s-o spunem iarăși!

Vom vorbi acum despre emoții, despre stările de spirit și despre cuvintele care le identifică. Vei găsi deci în paginile următoare definiții, descrieri, dar și întregul vocabular ce le este, într-un fel sau altul, aferent.

Tristețe, descurajare, deprimare

Ce este tristețea ?

Definiție: stare afectivă apăsătoare, calmă și durabilă; invadare a conștiinței de o durere, o insatisfacție sau o indispoziție a cărei cauză nu se distinge și care împiedică persoana să se bucure de orice altceva.

Tristețea este o emoție simplă, ce semnalează o carență de natură afectivă. Resimțim această emoție, de exemplu, atunci cînd suferim pierderea unei persoane apropiate; e posibil să fim triști și atunci cînd sîntem privați de un lucru la care ținem sau dacă ratăm atingerea unui obiectiv important. În astfel de momente, ca și în multe altele, tristețea ne relevă o nevoie afectivă. Desigur, e imposibil să facem o listă a tuturor carențelor sau nevoilor afective pe care tristețea le poate dezvălui, căci cu tristețea e ca și cu toate celelalte emoții: doar simțind-o deplin obții o informație precisă despre ea. Putem totuși preciza că prezența continuă a tristeții semnifică o carență afectivă persistentă, voită sau nu.

Tristețea noastră se va instala și se va amplifica dacă, de exemplu, nu stabilim o nouă relație la fel de satisfăcătoare și de valorizantă atunci cînd o persoană importantă dispare din viața noastră. Dacă rămînem în „deficit" prea mult timp, lipsa sau lipsurile vor avea diferite repercusiuni în viața noastră. De pildă, s-ar putea să simțim o scădere sau chiar o absență totală a energiei și, astfel, să avem din ce în ce mai puțin entuziasm pentru a întreprinde lucruri care ar putea (totuși) să ne aducă satisfacție. Și cum satisfacția este cea responsabilă de energia psihică, ne vom trezi prinși într-un cerc vicios: a fi în nevoie, dar a nu avea nici pofta, nici energia de a face ceea ce trebuie pentru a ieși din această stare.

Sinonime: depresie, necaz, melancolie, mîhnire, durere, amărăciune, supărare.

Ce este descurajarea ?

Definiție: stare a unei persoane descurajate; pierderea curajului, pierderea energiei.

Descurajarea este o stare de spirit care traduce incapacitatea de a reuși ceva. De exemplu, atunci cînd pentru rezultatul scontat se impune un efort prea mare, putem estima că scopul este imposibil de atins. De la caz la caz, descurajarea poate fi însoțită de diverse „experiențe" emotive : tristețe, decepție, oboseală, amărăciune etc.

Descurajarea ne indică importanța pe care o atribuim încercărilor ce ne jalonează calea, care ne despart de ceea ce încercăm să înfăptuim. Totuși, nu acordăm cu toții aceeași importanță unui obstacol sau unei încercări ; aceasta depinde de percepțiile și de atitudinile noastre : același obstacol poate să-i descurajeze pe unii și să-i stimuleze pe alții.

Ce este deprimarea ?

Definiție: stare de depresie psihologică.

În locul definiției date de dicționar, dorim să tratăm în special starea psihologică evocată de expresia „sînt deprimat", și nu ceea ce se numește în mod obișnuit „a face o depresie".

Deprimarea este o stare – o stare de prăbușire – și nu o emoție. Ea provine esențialmente din două emoții, furia și

tristețea. Am discutat despre tristețe la paginile 22-23; cît despre furie, ea poate lua diverse forme: nemulțumire profundă, dezgust, revoltă, enervare puternică etc. Totuși, furia asociată depresiei este adesea greu de detectat, pentru că este de obicei mascată de tristețe.

Prăbușirea caracteristică depresiei poate fi pusă în principal pe seama a doi factori: pe de o parte, privarea de hrana afectivă esențială și, pe de altă parte, reprimarea furiei, care este legată de această lipsă. Starea depresivă este deci semnul unei carențe psihice importante, ce nu trebuie trecută cu vederea.

Rămînînd în contact cu această experiență putem descoperi întreaga informație pe care o conține. Pierderea unei ființe dragi este probabil exemplul cel mai manifest al acestui gen de depresie. Dacă tristețea este adesea copleșitoare și este legată de privarea impusă prin absența ființei dragi, furia este de asemenea prezentă, sub formă de revoltă. Dar, cum nu întotdeauna ajungem să consimțim la emoțiile agresive în situațiile de pierdere, tristețea poate înlocui totul și se poate prelungi la infinit, pentru că agresivitatea nu este mobilizată. Totuși, această agresivitate (pe care va trebui eventual să ne-o „asumăm" și să o exprimăm pentru a ne continua viața), combinată cu tristețea (proprie acestui tip de eveniment), este cea care ne antrenează într-o depresie din care va fi din ce în ce mai dificil să ne smulgem.

Sinonime: astenie, melancolie, neurastenie, demoralizare.

Cuvinte semnificative

- ▷ A avea inima frîntă
- ▷ A fi prost dispus
- ▷ A fi muncit de gînduri negre
- ▷ Abătut
- ▷ Amărît
- ▷ Bosumflat
- ▷ Chinuit
- ▷ Copleşit
- ▷ Dărîmat
- ▷ Descurajat
- ▷ Dezamăgit
- ▷ Dezolat
- ▷ Disperat
- ▷ Epuizat
- ▷ Grav
- ▷ Îndoliat
- ▷ Îndurerat
- ▷ Întristat
- ▷ Întunecat
- ▷ Jalnic
- ▷ Melancolic
- ▷ Mîhnit
- ▷ Morocănos
- ▷ Necăjit
- ▷ Nefericit
- ▷ Nenorocit
- ▷ Obidit
- ▷ Obosit
- ▷ Pesimist
- ▷ Posac
- ▷ Posomorît
- ▷ Prăbuşit
- ▷ Serios
- ▷ Sumbru
- ▷ Trist
- ▷ Tulburat
- ▷ Vlăguit

Bucurie, umor, plăcere

Ce este bucuria ?

Definiţie: emoţie agreabilă şi profundă, sentiment exaltant încercat de întreaga conştiinţă.

Bucuria exprimă o satisfacţie care se defineşte printr-un sentiment de plenitudine. Ca să existe bucurie, trebuie, pe de o parte, ca mulţumirea să fie trăită pe un subiect foarte important şi, pe de altă parte, ca ea să se extindă asupra totalităţii subiectului (sau a tuturor aspectelor sale). De aici sentimentul de împlinire. Bucuria poate fi profundă şi liniştită, dar şi intensă şi generatoare de excitaţie, de exaltare. Spre deosebire de plăcere, bucuria nu se referă la satisfacţii de ordin fizic, şi chiar dacă se poate exprima prin veselie, ea este în general mai interiorizată (decît plăcerea). Iar dacă această emoţie ne cuprinde întreaga fiinţă, ea este, contrar fericirii, de scurtă durată.

Sinonime: voioşie, exaltare, jubilaţie, încîntare.

Ce înseamnă a avea umor ?

Definiţie: formă de spirit ce constă în prezentarea realităţii prin evidenţierea aspectelor sale hazlii şi insolite.

Evident, umorul nu este o emoție. Este însă un bun mijloc de a dedramatiza situațiile grave, circumstanțele situate în afara controlului nostru. Umorul este deopotrivă util pentru destinderea atmosferei, pentru a-i face pe oameni să se simtă rapid în largul lor. În comunicare, umorul se dovedește un instrument fantastic. Nu spunea André Gide : „Cu cît un umorist este mai inteligent, cu atît are mai puțină nevoie să deformeze realitatea pentru a o face semnificativă" ?

Sinonime: a ironiza, a glumi.

Bucuria și umorul fac amîndouă referire la plăcere, dar să vedem mai îndeaproape ce este plăcerea.

Ce este plăcerea ?

Definiție: ceea ce-i place cuiva să facă, să dispună; ceea ce individul apreciază ca bun, ceea ce vrea.

Avem cu toții nevoi, iar plăcerea se referă la satisfacerea unei nevoi fizice, afective sau cerebrale sau chiar la exercitarea armonioasă a unei funcții vitale. Încercăm plăcere atunci cînd o nevoie (poate fi vorba chiar de un capriciu) este satisfăcută, atunci cînd acționăm în sensul unei înclinații proprii nouă. Desigur, plăcerea este mai mult sau mai puțin mare ori intensă, în funcție de importanța nevoii sau de tendința și gradul de satisfacere a acesteia.

Sinonime: stare de bine, mulţumire, satisfacţie.

Cuvinte semnificative

- ▷ Afabil
- ▷ Agreabil
- ▷ Alert
- ▷ Amical
- ▷ Amuzant
- ▷ Binedispus
- ▷ Bucuros
- ▷ Captivant
- ▷ Cordial
- ▷ Cu inima uşoară
- ▷ De viaţă
- ▷ Degajat
- ▷ Deschis
- ▷ Dezinvolt
- ▷ Fără grijă
- ▷ Glumeţ
- ▷ Hazliu
- ▷ Incisiv
- ▷ Ironic
- ▷ Însufleţit
- ▷ Jovial
- ▷ Mucalit
- ▷ Nebunatic
- ▷ Nostim
- ▷ Original
- ▷ Plin de antren
- ▷ Plin de energie
- ▷ Plin de umor
- ▷ Poznaş
- ▷ Primitor
- ▷ Simpatic
- ▷ Sociabil
- ▷ Spiritual
- ▷ Tachinator
- ▷ Vesel
- ▷ Viguros
- ▷ Vioi
- ▷ Vivace
- ▷ Zeflemist

Interesat, excitat

Ce înseamnă a fi interesat ?

Definiție: care are un interes, o parte, un rol în ceva, care este în cauză, în joc, în chestiune.

A fi interesat înseamnă și a fi curios; înseamnă a avea dorința de a cunoaște oameni noi, lucruri noi. Astfel, în schimburile noastre cu ceilalți este esențial să fim interesați – cum ar putea fi o ascultare eficientă pentru noi și pentru interlocutorul nostru dacă nu sîntem interesați? A fi interesat este mai mult o atitudine decît o emoție, căci nu este ceva ce se simte, ci mai degrabă o dispoziție.

Sinonime: preocupat, captivat, pasionat, atras.

Ce înseamnă a fi excitat ?

Definiție: care are o activitate mentală, psihică foarte intensă sau mai intensă ca de obicei.

Excitația este o stare, și nu o emoție. Este o stare de agitație, semnul unui preaplin, al unei energii fizice sau psihice. Doar energia captivă provoacă însă agitația. Emoțiile pe care ne

împiedicăm să le simţim (imersiune) sau să le exprimăm (acţiune) antrenează deopotrivă excitaţia.

Sinonime: agitat, enervat, nervos, animat; în sensul de a trezi pasiunea: a aprinde, a încinge, a înflăcăra, a aţîţa.

Cuvinte semnificative

- ▷ Activ
- ▷ Aferat
- ▷ Aprins
- ▷ Atras
- ▷ Aţîţat
- ▷ Demonstrativ
- ▷ Entuziast
- ▷ Excitat
- ▷ Fascinat
- ▷ Implicat
- ▷ Interesat
- ▷ Încîntat
- ▷ Înflăcărat
- ▷ Nerăbdător
- ▷ Ocupat
- ▷ Pasionat
- ▷ Pătimaş
- ▷ Răscolit
- ▷ Receptiv
- ▷ Stimulat

Dezgust, neîncredere

Ce este dezgustul ?

Definiţie: aversiune resimţită faţă de ceva.

Dezgustul este o formă de furie. Este vorba, în fapt, de o reacţie de „preaplin" sau de repulsie, fizică sau morală.

În afară însă de a ne informa că trăim o insatisfacţie considerabilă, dezgustul ascunde o judecată morală asupra subiectului sau a obiectului care îl suscită. Uneori, el evocă şi plictiseala, dar acestui sentiment i se adaugă totuşi o reprobare, intrinsecă dezgustului. Iar uneori, dezgustul corespunde unui refuz.

Sub acoperirea unor valori sau a unei antipatii „naturale", dezgustul poate disimula, de asemenea, o realitate pe care refuzăm să o recunoaştem. Cu toate acestea, ştiind că valorile se bazează pe nevoi şi evitări, am putea presupune că ele ascund, în acest caz, temeri, insecurităţi - atunci cînd dezgustul ni se pare exagerat, e cazul să-l examinăm sub acest unghi.

Sinonime: aversiune, silă, antipatie, execraţie, oroare, repugnanţă, repulsie.

Ce este neîncrederea ?

Definiţie: a nu se încrede în cineva, a se menţine în gardă faţă de intenţiile cuiva.

Neîncrederea nu este o emoţie, ci mai degrabă o atitudine, pentru că este trăită în legătură cu o altă persoană sau cu ceva exterior nouă.

Sinonime: a se îndoi, a se feri, a fi suspicios.

Cuvinte semnificative

- ▷ Arogant
- ▷ Bănuitor
- ▷ Blazat
- ▷ Cinic
- ▷ Decepționat
- ▷ Dezgustat
- ▷ Dogmatic
- ▷ Ezitant
- ▷ Gelos
- ▷ Indiferent
- ▷ Insensibil
- ▷ Invidios
- ▷ În gardă
- ▷ În silă
- ▷ Neîncrezător
- ▷ Nonșalant
- ▷ Odios
- ▷ Ofensat
- ▷ Revoltat
- ▷ Sceptic
- ▷ Scîrbit
- ▷ Zeflemitor

Nefericit, tulburat, chinuit, frustrat

Ce înseamnă a fi nefericit ?

Definiție: a fi cuprins de nefericire, copleșit de necazuri.

A fi nefericit nu este o emoție propriu-zisă ; este vorba mai degrabă de o stare sufletească ce face trimitere la tristețe.

Sinonime: chinuit, nenorocit, vrednic de plîns.

Ce înseamnă a fi tulburat ?

Definiţie: care nu mai are luciditatea sa normală, care se află într-o stare afectivă caracterizată de tulburare.

Este mai mult o stare decît o emoţie – o stare reflectînd instabilitatea, nesiguranţa. Sîntem tulburaţi, deranjaţi de lucruri exterioare nouă sau de oameni.

Sinonime: deranjat, mişcat, perturbat.

Ce este durerea sufletească ?

Definiţie: suferinţă morală; stare psihologică asociind sentimente de tristeţe şi deprimare a căror cauză este cunoscută.

Durerea sufletească face trimitere la tristeţe.

Sinonime: amărăciune, rău, nefericire, necaz, suferinţă, zbucium, grijă, descurajare, dezolare, disperare, mizerie, tristeţe.

Ce este frustrarea ?

Definiție: acțiunea de a frustra pe cineva de un bun; starea unei persoane frustrate sau care își refuză satisfacerea unei nevoi pulsionale.

Frustrarea este o stare, ca și insatisfacția. Spre deosebire de aceasta din urmă, care este relativ neutră (chiar dacă generează emoții), frustrarea este întotdeauna trăită cu o atitudine de protest. Există într-adevăr în frustrare o impresie de nedreptate, aceea de a fi privați de ceva ce ni s-ar fi cuvenit sau de a trăi ceva ce n-ar fi trebuit să trăim (ce nu meritām).

Frustrarea provoacă diferite emoții secundare. Cel mai adesea, ea generează nemulțumire, furie, invidie, tristețe etc. A trăi în mod repetat situații frustrante ne conduce la o stare permanentă de frustrare. De ce frustrare ? Starea de frustrare vorbește de la sine : atunci cînd ne aflăm în această stare, știm că sîntem nesatisfăcuți. Știm, de asemenea, că, după părerea noastră, suferim o nedreptate și că aceasta ne revoltă.

Sinonime: insatisfacție, nemulțumire.

Cuvinte semnificative

- ▷ Abuzat
- ▷ Agasat
- ▷ Agitat
- ▷ Angoasat
- ▷ Bulversat
- ▷ Chinuit

- Copleşit
- Deranjat
- Dezagreabil
- Deznădăjduit
- Dezolat
- Disperat
- Enervat
- Frustrat
- Futil
- Ghinionist
- Hărţuit
- Iritabil
- Împovărat
- Lovit
- Maltratat
- Mîhnit
- Necăjit
- Nefericit
- Nemulţumit
- Nenorocit
- Nesatisfăcut
- Nesocotit
- Oprimat
- Oribil
- Patetic
- Pierdut
- Plouat
- Posomorît
- Rănit
- Ridicol
- Ruinat
- Sărac
- Stîngaci
- Stînjenit
- Strivit
- Suferind
- Sufocat
- Supărat
- Tensionat
- Torturat
- Tulburat
- Vexat
- Zbuciumat

Solitudine, distanţare

Ce este solitudinea ?

Definiţie: situaţia unei persoane care este singură, momentan sau pe o durată mai lungă.

Solitudinea nu este o emoţie, este o stare de fapt. Totuşi, se foloseşte în mod obişnuit acest cuvînt pentru a traduce altceva decît această situaţie de fapt; el este utilizat mai degrabă cu scopul de a exprima un sentiment. Este aproape imposibil să deduci în mod automat emoţia sau sentimentul care îi este asociat, întrucît expresia „mă simt singur" conotează în general lipsa sau privarea.

„Mă simt singur" poate fi un mod de a spune: „Sînt trist pentru că nu am nici o importanţă pentru nimeni", dar şi, mai simplu, „am nevoie să vorbesc". „Mă simt singur în viaţă" poate însemna: „N-am pe nimeni să mă sprijine; nu am contacte cu adevărat folositoare", dar şi „nu am prieteni apropiaţi", ba chiar „nu am dragostea de care am nevoie...". Tristeţea constituie numitorul comun al acestor carenţe afective.

Sinonime: izolare, claustrare, abandonare, retragere.

Ce înseamnă a fi ţinut la distanţă ?

Definiţie: a fi ţinut departe de ceva sau de cineva, la o oarecare distanţă.

Respingerea nu se poate simţi ; suferim o respingere şi trăim emoţii legate de acest fapt. De altfel, gama emoţiilor declanşate de respingere este vastă şi de intensitate variabilă, dar este întotdeauna vorba de emoţii dureroase. Gradul nostru de sensibilitate la respingere arată cît de mult ne acceptăm pe noi înşine, pentru că sensibilitatea noastră în această privinţă indică importanţa pe care o conferim celorlalţi în evaluarea satisfacţiei noastre. Ca urmare, dacă ne temem frecvent să nu fim respinşi sau dacă ne abţinem să acţionăm din teamă de respingere, e semn că avem încă de lucru pentru a ne accepta în raport cu ceilalţi. Dacă ne simţim respinşi de îndată ce oamenii nu-şi propun să ne satisfacă nevoile, e semn că le lăsăm lor responsabilitatea satisfacţiei noastre.

În sfîrşit, dacă ni se întîmplă frecvent să fim realmente respinşi, e cazul să ne punem nişte întrebări în legătură cu ceea ce sîntem şi cu ceea ce facem pentru a suscita o asemenea reacţie din partea celorlalţi.

Sinonime: a fi în afara unui grup, deoparte.

Cuvinte semnificative

- ▷ A fi în plus
- ▷ Abandonat
- ▷ Deoparte
- ▷ Detestat
- ▷ Dezmoştenit
- ▷ Evitat
- ▷ Exclus
- ▷ Izolat
- ▷ Îndepărtat
- ▷ Înstrăinat
- ▷ Lepădat
- ▷ Neglijat
- ▷ Nebăgat în seamă
- ▷ Ostracizat
- ▷ Părăsit
- ▷ Pierdut
- ▷ Respins
- ▷ Singur
- ▷ Solitar
- ▷ Uitat

Capitolul 3

Comunicarea

„Comunicare. Termen iritant: este o debara neverosimilă, în care se găsesc trenuri și autobuze, telegrafe și canale de televiziune, mici grupuri de întîlnire, vase și ecluze și, bineînțeles, o colonie de ratoni spălători, de vreme ce animalele comunică, așa cum o știm cu toții de la Lorenz încoace [...]. Zadarnic îl critică, îl resping, îl fărîmițează cercetătorii și gînditorii: termenul revine mereu la suprafață, virgin și pur. A comunica e bine."

Y. Winkin, *La nouvelle communication* (1981)

Aceste cîteva rînduri de introducere în subiect pot stîrni zîmbete, dar ele nu sînt deloc nepotrivite: da, comunicarea este în același timp banală și formidabilă. Ea este pretutindeni – în jurul nostru și în noi; de altfel, e atît de prezentă, încît ajungem să-i uităm importanța.

Înainte însă de a ne aventura mai departe, să aruncăm întîi o privire asupra termenului însuși: „comunicare". Etimologia

cuvîntului ne informează că verbul „a comunica" provine din latinescul *communicare*, însemnînd „a pune în comun", „a intra în legătură", „a pune în legătură" şi, în fine, „a face cunoscut". Pînă în secolul al XVI-lea, noţiunile „a comunica" şi „comunicare" vor fi foarte apropiate de „comuniunea" euharistică, mai veche, dar provenită din acelaşi latinesc *communicare*. Cuvîntul a fost totuşi introdus în limba franceză cu sensul general de „mod de a fi împreună", desemnînd, încă din vechime, un mod privilegiat de relaţii sociale.

Acord şi complicitate

Ne jucăm cu cuvintele, dar mai ales cu conceptele pe care le înglobează. Ca să existe comunicare, trebuie să existe acord şi afinitate, iar ca să existe afinitate, trebuie să existe acord asupra unei realităţi şi a unei comunicări. Ca să existe realitate şi acord, trebuie să existe afinitate şi comunicare. Dacă retragi afinitatea, comunicarea şi realitatea dispar ; dacă retragi realitatea, comunicarea şi afinitatea dispar. Dacă retragi comunicarea, nu mai există nimic.

Există diverse moduri de a suprima o linie de comunicare între tine şi un interlocutor. Un prim mod constă în a întrerupe pur şi simplu comunicarea, fără ocolişuri ; al doilea, în a o face atît de anevoioasă, încît interlocutorul va prefera să o întrerupă el însuşi ; în sfîrşit, un al treilea mod constă în a o

supraîncărca până într-atît încît aceasta va sfîrşi prin a se obstrua. Mai trebuie însă ca această comunicare să fie o „bună" comunicare, adică informaţiile să fie transmise şi recepţionate corect, cu complicitate, ceea ce nu vine în mod necesar de la sine.

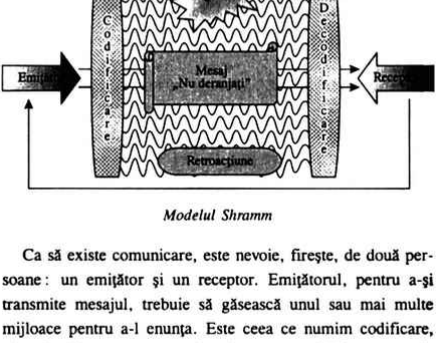
Mesajul

Trăim în societate, astfel că avem cu toţii de adresat mesaje semenilor noştri şi, bineînţeles, de ascultat mesajele lor. Să luăm un exemplu pentru a înţelege mai bine importanţa acestor mesaje. Iată o persoană care îşi bea singură cafeaua într-un restaurant. Îşi ţine privirea îndreptată înainte, fără să se uite cu adevărat la nimic şi fără să reacţioneze la nici un semn provenind din mediu, adică de la persoanele aşezate în jurul său. Această persoană transmite un mesaj clar, care exprimă faptul că nu vrea să fie deranjată şi că nu doreşte să discute cu nimeni.

În mod obişnuit, un mesaj de acest gen este bine înţeles de ceilalţi ; e aproape sigur că nimeni nu va încerca să se apropie de această persoană, cu atît mai puţin să-i adreseze vreun cuvînt. Oricum, dacă cineva ar risca să o facă, foarte probabil gestul său nu ar fi bine primit.

Acest mic exemplu ilustrează un model de comunicare în expresia sa cea mai simplă. Totuşi, în el se regăsesc toate elementele : emiţătorul, mesajul şi receptorul. Observă modelul

Shramm (numele provine de la autorul său, Wilbur Lang Shramm, un sociolog preocupat de-a lungul anilor de diferitele forme de comunicare), pe care îl prezentăm în continuare, pentru a înțelege mai bine principalele componente ale comunicării.



Modelul Shramm

Ca să existe comunicare, este nevoie, firește, de două persoane: un emițător și un receptor. Emițătorul, pentru a-și transmite mesajul, trebuie să găsească unul sau mai multe mijloace pentru a-l enunța. Este ceea ce numim codificare, alcătuită din semne convenționale pe care ceilalți (receptorii) le vor putea decodifica.

Acest model se aplică și la comunicări pe care le putem cataloga ca fiind mai complexe, de exemplu un conferențiar care se adresează unei adunări, un actor care își distrează publicul sau un director care dă indicații subalternilor. Pe scurt,

el se potriveşte tuturor situaţiilor în care fiinţele umane sînt emiţători şi receptori.

Shramm ne explică, pe de altă parte, că există zgomote care afectează calitatea comunicării; cînd vorbim de „zgomote", includem toate influenţele exterioare ce pot perturba procesul de comunicare, lipsa de concentrare atribuibilă sunetelor, deplasărilor sau oricărui alt lucru ce provoacă distragerea.

Tipurile de limbaje

În comunicarea verbală, pe care o numim şi „digitală", semnele de codificare a mesajelor se exprimă prin cuvinte. Mesajele pot lua însă şi alte forme; este vorba despre limbajul nonverbal. Unii autori vorbesc în acest caz de comunicare „analogică", ce cuprinde nu numai mişcările corporale, ci şi gesturile, posturile, mimicile, intonaţiile vocii, succesiunea, ritmul şi intonarea cuvintelor etc.

Ca să revenim la mesajele ca atare, acestea sînt alcătuite dintr-un amalgam de coduri verbale şi nonverbale. Odată codificat, mesajul este dirijat printr-un mijloc de comunicare (numit şi media) spre receptor; receptorul îl decodifică pentru a-l înţelege şi a ţine seama de el. Dacă reluăm exemplul nostru cu persoana din restaurant, aceasta utilizează un limbaj nonverbal pentru a-şi transimte mesajul, care înseamnă: „Nu mă

deranjați". În general, mediul se supune acestei voințe, căci puțini oameni își doresc să comunice cu persoane aflate în stare de „zăvorire". Reacția este deci bazată pe faptul că, înțelegînd mesajul, persoanele vor respecta voința codificatorului.

Limbajul nonverbal reprezintă așadar o parte importantă a comunicării în domeniul relațional. Diverse cercetări asupra comportamentului animalelor au demonstrat că acestea emit sunete, fac mișcări ce indică o intenție; de asemenea, ele emit semne manifestînd umoarea, care sînt manifestări analogice furnizoare de indicații asupra naturii relațiilor. (Aceste semne, ca și limbajul nonverbal, nu se referă la obiecte particulare, spre deosebire de limbajul verbal, care constă mai precis în a transmite informații despre „obiecte", printr-o relație arbitrară între denumire și lucru.)

În orice schimb între două ființe umane, cu cîteva excepții, cele două modele de comunicare nu numai că sînt prezente, dar informațiile pe care le vehiculează se completează. Modul digital (verbal) are drept funcție transmiterea informației, în timp ce modul analogic (nonverbal) asigură relația. Cînd ne aflăm în rolul receptorului, primim informația prin cele două moduri și - oricît de surprinzător ar putea să pară - aproape în părți egale, adică la fel de mult prin modul analogic cît și prin cel digital. Luăm cunoștință de toate impresiile pe care le resimțim. Fără îndoială ți s-a întîmplat să simți clar că cineva te minte. Și nu ceea ce îți spune persoana te lămurește, ci mai mult gestica și comportamentele sale - este extrem de greu să mințim cu trupul...

A comunica

Evoluţia noastră personală este cu siguranţă mai instructivă şi mai eficace atunci cînd construim raporturi cu semenii. Creierul se dezvoltă comunicînd, fără să mai punem la socoteală faptul că s-a demonstrat ştiinţific că oamenii care ştiu să comunice trăiesc mai mult decît media. Mai multe studii demonstrează efectiv că indivizii care rămîn activi social şi fizic au o longevitate crescută. Totuşi, asta cere noutate şi schimbare; aşadar, trebuie să cunoşti persoane noi şi să nu te limitezi la a frecventa mereu acelaşi anturaj.

A intra în comunicare este un act socialmente pozitiv. Avem cu toţii nevoie de ceilalţi, fizic, mental şi afectiv. Într-o comunitate, ne împărtăşim punctele tari şi slăbiciunile şi ne protejăm unii pe alţii. Iar astfel, simţindu-ne în siguranţă, ne putem dedica mult mai liber energia evoluţiei noastre sociale, culturale şi spirituale.

Problemele comunicării

Înainte de a discuta despre factorii care favorizează o comunicare eficientă, să abordăm mai întîi elementele ce împiedică buna funcţionare a unui schimb sau care îl afectează. Evident,

nimeni nu scapă complet de aceşti factori negativi, dar important este să le acordăm o atenţie (mai) mare pentru a-i evita cît mai des cu putinţă. Printre aceştia aşadar: a-i tăia vorba celuilalt, a fi dominat de propriile emoţii, a emite judecăţi sau a interveni în funcţie de propriile valori, a dirija discuţiile spre puncte non-pertinente sau a fi centrat pe soluţie.

Pe de altă parte, comunicarea nu se va putea stabili cu adevărat dacă se manifestă anumite probleme, de exemplu dificultatea de a capta sau de a trata informaţia, de a accede la informaţia primită sau de a-şi însuşi un sistem de simboluri (simbolizare) ori de a transmite informaţia ce corespunde intenţiilor noastre de comunicare. O problemă de comunicare este adesea asociată cu o altă deficienţă, chiar cu o boală, o problemă auditivă, de exemplu, iar aceasta poate compromite în mod dramatic formarea persoanei şi poate dăuna integrării sale sociale şi profesionale.

Manifestările unei probleme de comunicare verbală variază după cum aceasta ţine de dezvoltare sau survine după dobîndirea limbajului, deci în funcţie de perioada de viaţă în care se află persoana (copilărie mică, vîrsta şcolară, maturitate), pentru că exigenţele comunicării, experienţele de viaţă şi abilităţile generale sînt diferite în atari cazuri. În sfîrşit, aceste manifestări pot depinde de situaţii de comunicare precise.

Problema poate varia de la uşoară la gravă, poate fi temporară sau permanentă. Ea poate limita sau chiar împiedica participarea unei persoane la diverse activităţi. Dacă importanţa

acestor limite poate varia în funcție de severitatea problemei, resursele individului și obstacolele din mediu sînt, la rîndul lor, factori determinanți. Anumiți indivizi dezvoltă strategii compensatoare sau beneficiază de un sprijin special, reușind astfel să mențină o comunicare funcțională, în pofida deficitului lor.

Secretele unei bune comunicări

Acum, că ai aflat ce nu trebuie făcut, să vorbim despre factorii care favorizează comunicarea.

Simpatia

Primul factor este fără îndoială simpatia. De altfel, este o evidență: dacă oamenii te apreciază, se vor simți în largul lor și, în consecință, vor fi naturali cu tine, ceea ce include faptul că vor fi în stare de deschidere și că îți vor acorda toată atenția lor. Simpatia este degajată, la bază, de aparența ta; mai apoi însă, ea provine în esență din capacitatea ta de a-i face pe ceilalți să se simtă bine.

O persoană simpatică lasă să transpară semne de sociabilitate, adesea fără voia sa; ea demonstrează prin limbajul

nonverbal că este deschisă şi receptivă. Oamenii simpatici afişează o mină radioasă, amabilă, care este legată direct de încrederea lor în sine şi de sinceritatea lor, ce le indică limpede celorlalţi că sînt gata să comunice.

„Buna" impresie

În orice comunicare, pentru ca toate obiectivele să fie atinse, trebuie instaurată mai întîi o relaţie între interlocutori. Trebuie deci, *a priori*, să stabilim o legătură de încredere; subliniem totuşi că, în general, relaţia se stabileşte în mod intuitiv, fiinţa umană avînd o tendinţă naturală spre a stabili bune relaţii cu mediul său înconjurător. Intrăm frecvent în contact cu persoane pe care le găsim simpatice sau cu care ne simţim bine, în largul nostru - este semnul că s-a stabilit un raport.

Totul se petrece foarte rapid astăzi, iar contactele umane nu fac excepţie de la regulă. Este deci imperativ să faci bună impresie la un prim contact. Cum? Mai întîi, adoptă o atitudine pozitivă, fii deschis. Apoi, fiindcă esenţialul se petrece pe planul privirii, mizează totul pe acest element, privindu-ţi interlocutorul drept în ochi, şi fii primul care stabileşte acest contact vizual. Zîmbeşte, radiază din tot corpul, în felul tău, desigur - sinceritate înainte de toate! În momentul prezentărilor, contează mai puţin ce spui, dar foloseşte o tonalitate agreabilă şi, mai ales, nu ezita să te prezinţi cum scrie la carte. Încă o dată, încearcă să te prezinţi înaintea interlocutorului

tău. În acest scurt interval de timp, dacă eşti atent, vei putea culege o mulţime de informaţii preţioase despre persoana din faţa ta (în capitolele următoare, îţi vom explica şi cum). În fine, nu-ţi mai rămîne decît să indici, în mod subtil, că eşti deschis şi interesat.

Contactul

Această etapă are drept scop stabilirea unei legături, creînd o bază de înţelegere cu cealaltă sau celelalte persoane vizate. Pentru aceasta, trebuie să dialoghezi, să-ţi aduci contribuţia de interactivitate prin empatia ta, prin atenţia, chiar prin umorul tău. Fiecare dintre noi are ceva de oferit.

Angajamentul şi eforturile tale sînt însă recompensate, căci o luare de contact eficientă aduce „dividende" : interlocutorul îţi oferă încrederea şi simpatia lui. Desigur, uneori, îţi vei da seama că nu era necesar nici un efort, dar fă-l oricum, pentru că în felul acesta nu vei fi nevoit să „manipulezi" sau să te „tîrguieşti" pentru a atrage atenţia celorlalţi, dacă observi că primul contact nu a fost corect stabilit din start.

Stabilirea unui contact depinde în mod fundamental de patru aspecte : atitudinea, o sincronizare subtilă, dar eficace, aptitudinea ta de a repera simţul dominant al interlocutorului şi talentul tău de orator. Vom trata fiecare dintre aceste elemente în paginile următoare.

Atitudinea

Corpul şi spiritul nostru se influenţează reciproc – de exemplu, nu e uşor să pari fericit atunci cînd eşti profund trist.

De atitudinea noastră depind calitatea gîndurilor noastre, starea de spirit, discursul şi limbajul nostru corporal. Atunci cînd spiritul ne este reglat pe o atitudine particulară, nu avem decît foarte puţin control asupra semnalelor trimise de corpul nostru. Acesta îşi are propria interpretare şi va executa partitura corespunzătoare atitudinii pe care am adoptat-o, conştient sau nu, voluntar sau nu.

De obicei, în mod paradoxal, gîndim în funcţie de ceea ce nu vrem şi nu în funcţie de ceea ce vrem, fapt ce ne afectează atitudinea. Aici, imaginaţia este cea mai mare forţă a noastră, fiindcă ea trimite creierului mesaje constituite din imagini şi sunete, din mirosuri şi gusturi, din sentimente. Ea modelează realitatea şi, în consecinţă, trebuie să ne asigurăm că aceasta face echipă cu noi.

Sincronizarea

Acest fenomen se poate produce în mod firesc, dar poate fi şi indus. De ce să aştepţi şi să rişti astfel să dai greş?

Experienţa demonstrează că dacă, voluntar, reflectăm anumite comportamente ale interlocutorului nostru, relaţia se va stabili mai rapid şi mai eficient. În consecinţă, în momentul în

care increderea reciprocă s-a stabilit, utilizează sincronizarea pentru dezvoltarea raportului. Iată la ce se poate referi ea:

- tonul sau timbrul vocii;
- viteza elocuţiunii;
- ritmul respiraţiei;
- cadenţa gesturilor;
- atitudinile corporale.

Inconştient, ne sincronizăm cu interlocutorii noştri, dar aici se pune problema de a face conştient ceea ce avem tendinţa să facem din instinct, în mod firesc şi intuitiv. Cine, de exemplu, nu-şi schimbă modul de a vorbi atunci cînd se adresează unui copil? Cine nu articulează mai mult sau nu adoptă un accent mai corect atunci cînd vorbeşte cu cineva al cărui vocabular este mai îngrijit? N-ai remarcat niciodată că oamenii care se cunosc se aşază adesea în acelaşi fel? Te poţi gîndi că ai de-a face cu o tehnică de manipulare care utilizează duplicitatea şi impostura, ca să nu spunem minciuna. Şi totuşi, nu e cazul.

Scopul acestei tehnici nu este de a te metamorfoza sau de a-l imita pe celălalt; este vorba doar de a te sincroniza cu interlocutorul tău pentru a-l face să se simtă în largul lui şi încrezător şi astfel să accelerezi ceea ce s-ar întîmpla oricum, dar care ar necesita altminteri mai mult timp. Poţi să-ţi ascunzi capul în nisip ori să negi evidenţa, dar ştim cu toţii că evoluăm într-o societate ce trăieşte într-un ritm năucitor, în care timpul este preţios, aşa că nu pierde timpul, al tău şi al celorlalţi.

Sincronizarea nu este decît un instrument care favorizează buna funcţionare în relaţiile noastre cu ceilalţi, care ne permite să ne îndreptăm în aceeaşi direcţie, să urmăm aceeaşi traiectorie ca şi partenerii noştri de comunicare, pentru a facilita schimbul.

Pentru a folosi aceste tehnici în mod adecvat, trebuie să-ţi reglezi, cu subtilitate, comportamentul după cel al persoanei cu care doreşti să intri în contact. Bineînţeles, vei proceda cu măsură şi cu circumspecţie, căci o sincronizare prea manifestă i-ar atrage atenţia interlocutorului tău şi ar risca să provoace efectul contrar celui căutat. O sincronizare reuşită nu se remarcă niciodată.

Capitolul 4

Ce este limbajul?

Paradoxal, e greu să vorbeşti despre limbaj. Cauza este lipsa unui consens între diferitele domenii privind definirea sa. Pentru a ne clarifica un pic, să vedem totuşi ce spune despre limbaj dicţionarul *Le Petit Robert*:

- funcţie de exprimare a gîndirii şi de comunicare între oameni, pusă în practică prin intermediul unui sistem de semne vocale (vorbire) şi eventual de semne grafice (scriere) care constituie o limbă;
- sistem de semne vocale sau grafice care îndeplinesc aceeaşi funcţie;
- ansamblu al limbii (sistem abstract) şi al vorbirii (realizări);
- sistem secundar de semne creat pe baza unei limbi;
- sistem de exprimare şi de comunicare asimilat limbajului natural.

Este vorba însă doar de o definiţie; mai există şi altele.

Pentru lingvistul F. de Saussure, de exemplu, limbajul este facultatea pe care o posedă ființele umane de a comunica între ele prin semne articulate. Exercitarea acestei facultăți se face prin mijlocirea limbii și a vorbirii. „Limba este constituită de partea socială a limbajului, exterioară individului, care nu o poate nici crea, nici modifica de unul singur. Limba este constituită de ansamblul semnelor utilizate și regulile lor de aplicare, în timp ce vorbirea este utilizarea acestui ansamblu de către un individ dat atunci cînd se exprimă."[1]

Pe de altă parte, în lucrarea lor *Afazia* (tulburare dobîndită a funcțiilor limbajului), autorii A.-R. Lecours și F. Lhermite reiau definiția unuia dintre primii neurolingviști francezi: „Limbajul este (1) constituit dintr-o activitate nervoasă complexă (2) care permite comunicarea interindividuală (3) a unor stări psihice (4) prin intermediul materializării (5) unor semne multimodale (6) ce simbolizează acele stări (7) în acord cu o convenție proprie unei comunități lingvistice".

Complexă aserțiune, ce merită a fi decorticată:

1. O activitate nervoasă complexă: este vorba de o referire la fundamentele biologice ale limbajului ce trebuie considerate simultan în aspectele lor anatomice, fiziologice, biochimice.
2. Comunicare interindividuală: aici se face referire la dubla polaritate, receptivă și expresivă, a comunicării lingvistice.

1. Farago, 1999, p. 26.

3. Stări psihice : rezultatul confruntării dintre o experienţă actuală (sosirea de informaţii în creier) şi un ansamblu de experienţe trecute (adică un ansamblu de informaţii stocate şi organizate în creier). Din fericire, contextul nu ne impune să încercăm să luăm în considerare componentele afectivă şi raţională ale stărilor psihice.
4. Materializare : această materie, sonoră sau vizuală, trece din exteriorul în interiorul subiectului în cazul mesajului recepţionat ; ea trece din interiorul în exteriorul subiectului în cazul mesajului exprimat.
5. Semne multimodale : o referire la disponibilitatea a două moduri receptive obişnuite (auditiv şi vizual) şi a două moduri expresive obişnuite (fonator şi manual). Semnul auditiv primit rezultă din producerea unui semn fonator ; semnul vizual primit rezultă din producerea unui semn manual, adică grafic.
6. Simbolizînd acele stări : referire la faptul că semnele sau combinaţiile de semne lingvistice au drept finalitate reprezentarea, în interiorul şi în exteriorul subiectului locutor, a stărilor sale psihice.
7. În acord cu o convenţie comunitară : această convenţie este constituită dintr-un acord lexical, reprezentat de inventarul cuvintelor învăţate de o comunitate de indivizi locutori şi din recursul comun la reguli combinatorii, reprezentate de sistemele fonetic, fonologic şi morfosintactic ale acestei comunităţi.

Vorbirea este realizarea vocală și articulată a limbajului. În cuvintele lui F. de Saussure, ea reprezintă un „act individual și voluntar". Pentru Saussure, vorbirea ocupă un loc aparte: este maniera personală de a utiliza un cod comun ansamblului indivizilor aparținînd aceleiași comunități lingvistice (limba). Vorbirea este deci realitatea, așa cum este ea redată prin performanța locutorului[1], și rezidă în controlul mișcărilor necesare producerii și înlănțuirii sunetelor, precum și în audiția care permite înțelegerea și discriminarea semnalului sonor.

Programarea neurolingvistică

Programarea neurolingvistică (PNL) a luat naștere în Statele Unite, în anii '70. Cofondatorii săi sînt Richard Bandler, matematician și psiholog, și John Grinder, psiholog și lingvist. Cei doi au vrut să definească și să codifice modurile de funcționare utilizate de profesioniștii comunicării cei mai în vogă pentru a-și atinge obiectivele. Cercetările lor au condus la un ansamblu de tehnici și de proceduri ce privesc mai mult comportamentele decît spusele indivizilor. Cuvîntul „programare" semnifică faptul că în realitate comportamentele noastre sînt programe, sau scheme, dacă vreți, pe care le repetăm. Termenul „neurolingvistic" se referă la organizarea informației de către sistemul nervos

1. Clas, 1983.

(neuro), un proces intern ce are drept rezultat un comportament verbal şi nonverbal.

PNL constituie deci un model ce ne permite să comunicăm cu mai mare eficacitate, ajutîndu-ne să ne înţelegem mai bine semenii şi, evident, să fim mai bine înţeleşi.

Putem afirma că fiinţa umană este un fel de „maşină cu simţuri" sau o maşină senzorială. Ne folosim într-adevăr simţurile (gust, miros, auz, pipăit şi văz) pentru a acumula informaţie, care este apoi analizată de creier. Prin aceste simţuri percepem lumea, întrucît ne comunicăm experienţele nouă înşine şi celorlalţi. Fiecare interpretează apoi evenimentele şi situaţiile în funcţie de percepţiile sale. De exemplu, o primă ninsoare nu va suscita acelaşi lucru pentru toţi ; unul va aprecia frumuseţea şi atmosfera de moment, pe cînd altul va simţi frigul, chiar dacă se află în casă.

Toate acestea ţin de domeniul programării neurolingvistice, care încearcă să explice legăturile dintre sistemul nervos central, sediu al informaţiilor şi al emoţiilor, şi formarea limbajului la fiinţa umană. Cercetătorii au creat mijloace de deducere a modului de funcţionare neurologică a persoanelor pornind de la observarea anumitor „microcomportamente". Este limpede că înţelegerea acestor modele permite elaborarea unei metode de comunicare mai eficace. Astfel, analizînd maniera în care interlocutorii îşi percep mediul, emiţătorul are posibilitatea de a-şi sincroniza mesajul pe un model familiar, deci mai comprehensibil. Această sincronizare facilitează indubitabil stabilirea comunicării între indivizi.

Aşadar, ne interpretăm mediul cu ajutorul organelor de percepţie - cu simţurile -, dar aceste percepţii (ale realităţii) sînt decodificate ca orice altă informaţie de către creier, adică ţinînd seama de aceiaşi factori care influenţează comunicarea şi care sînt:

- contextele geografic, istoric şi economic în care se situează comunicarea;
- experienţa anterioară a interlocutorilor;
- mecanismele legate de percepţia fiecărui interlocutor: organizare, selecţie, interpretare, generalizare.

Profilurile „VAK"

O serie de cercetări realizate în diferite medii au permis demonstrarea faptului că modul de percepere nu este acelaşi pentru fiecare dintre noi. În realitate există, se pare, trei profiluri dominante:

- indivizii care privilegiază percepţiile vizuale (vizualii sau V);
- indivizii care privilegiază percepţiile auditive (auditivii sau A);
- indivizii care privilegiază percepţiile kinestezice (kinestezicii sau K), care sînt obţinute prin senzaţiile interne, şi percepţiile tactile, gustative sau olfactive.

Avem cu toții unul dintre aceste profiluri dominante – vizual, auditiv sau kinestezic –, care ne influențează comportamentele în perioadele de formare în mediu școlar sau profesional. Fiind diferiți, posedăm deci atitudini distincte și comportamente proprii în modurile noastre de comunicare interpersonală. De aceea, este important să înțelegem bine mesajele care ne sînt transmise.

Rezultatele acestor percepții sînt organizate de creier sub forma unor imagini, sunete sau senzații care devin ulterior experiența individului. Fondatorii PNL au numit acest ansamblu de reprezentări personale harta lumii. Or, harta lumii unei persoane vizuale, de exemplu, nu va fi exclusiv constituită din imagini; se vor regăsi pe ea și sunete, și senzații, dar într-o cantitate și cu o importanță reduse; imaginile vor fi predominante în cazul acestei persoane, de vreme ce ea va percepe lumea în principal prin intermediul ochilor.

În concluzie, putem afirma că nu sîntem în contact direct cu realitatea, ci în contact oarecum indirect, fiind nevoiți să apelăm la intermedierea simțurilor. Doar în urma acestei intermedieri creierul triază și organizează percepțiile, transmițîndu-le în cuvinte, în imagini sau în senzații ce reprezintă experiența noastră.

Pe de altă parte, trebuie să recunoaștem, există un număr de ecrane și de paraziți care scad obiectivitatea percepțiilor noastre, ca să nu mai vorbim de faptul că noi le interpretăm în funcție de context și de propria noastră experiență trecută. De aceea, putem spunem că, ținînd cont de organizarea, de alegerile

(ceea ce reţinem) şi de interpretările noastre, realitatea noastră este mai degrabă de natură subiectivă.

Teoreticienii PNL ne explică, de altfel, că harta lumii nu este lumea în sine, la fel cum o hartă geografică este o reprezentare a teritoriului, şi nu teritoriul propriu-zis ; la fel, cuvintele de pe meniul unei cafenele reprezintă cafelele disponibile într-un loc, şi nu cafelele pe care papilele noastre le vor degusta. Pe scurt, harta lumii este diferită de lumea reală şi, mai mult, fiecare hartă este unică, deoarece fiecare individ îşi percepe şi îşi organizează lumea în funcţie de propriile sale experienţe.

Repartizarea percepţiilor

Organele celor cinci simţuri ale noastre sînt situate oarecum la „suprafaţa" corpului şi sînt legate de sistemul nervos central prin reţeaua de nervi şi măduva spinării, constituind deci porţile de intrare a influenţelor exterioare către creier. Astfel, ceea ce percepem cu simţurile (sau captorii) constituie punctul nostru de contact cu lumea, iar noi gestionăm acest contact cu exteriorul decizînd în mod conştient accesul şi controlînd acţiunea captorilor noştri.

În schimb, inconştientul nostru (care deţine o cantitate de informaţii surprinzătoare şi la care apelăm la nevoie), întrucît

nu este gestionat de conştient, se manifestă asupra lumii exterioare în mod necontrolat. Astfel, ne putem mai bine explica „intuiţiile", care n-ar fi decît informaţie „veche", prezentă în noi în stare latentă.

În sprijinul acestei afirmaţii, să luăm un exemplu cît se poate de banal. Să ne imaginăm că ai uitat o informaţie oarecare. Îţi interoghezi conştiinţa pentru a ţi-o reaminti, dar nu reuşeşti. În cele din urmă, abandonezi căutarea. Brusc, cîteva minute mai tîrziu, informaţia apare. Cum explicăm asta? Pur şi simplu prin faptul că inconştientul tău poseda informaţia la care conştiinţa nu avea acces puţin mai devreme.

Microcomportamentele

Aşa cum am subliniat mai devreme, atunci cînd ne exprimăm, apelăm constant la harta lumii. Cuvintele la care am recurs sînt cuvinte pe care creierul nostru le înmagazinase şi le ordonase în prealabil, în urma percepţiilor anterioare, conştiente şi inconştiente, aranjate de creier. Expresia gîndirii noastre se concretizează nu numai prin cuvinte, ci şi printr-o multitudine de comportamente, aşa-numitele microcomportamente. Deşi sînt observabile, aceste microcomportamente sînt totuşi de mai mică importanţă, întrucît au drept funcţie aceea de a indica receptorului – dacă ştie să le detecteze, bineînţeles – modul de

percepere a emiţătorului. Principalele microcomportamente sînt cuvintele utilizate, mişcările oculare, respiraţia şi tonul folosit.

Cuvintele pe care le utilizăm pentru a ne exprima gîndirea au o conotaţie vizuală, auditivă sau kinestezică, în funcţie de modul predominant de percepţie al hărţii noastre. De exemplu, pentru a comunica, o persoană vizuală se va exprima în principal prin imagini - alegerea cuvintelor va fi influenţată de harta lumii, care în cazul său este constituită majoritar din imagini. Să examinăm cuvintele privilegiate de fiecare mod.

Vizualii

Cîteva cuvinte-cheie ale vizualului

- ▷ A afişa
- ▷ A arăta
- ▷ A clarifica
- ▷ A delimita
- ▷ A descoperi
- ▷ A discerne
- ▷ A distinge
- ▷ A examina
- ▷ A expune
- ▷ A ilustra
- ▷ A îmbrăca
- ▷ A înfăţişa
- ▷ A lămuri
- ▷ A observa
- ▷ A părea
- ▷ A proiecta
- ▷ A scruta
- ▷ A vedea

▷ A zări	▷ Obscur
▷ A zugrăvi	▷ Percepție
▷ Aspect	▷ Perspectivă
▷ Clar	▷ Privire
▷ Distanțare	▷ Reflectare
▷ Ecran	▷ Spectacol
▷ Grafic	▷ Strălucitor
▷ Iluminat	▷ Tern
▷ Imagine	▷ Văzut
▷ Întunecat	▷ Vizionar
▷ Lumină	▷ Viziune
▷ Nor	

Cîteva fraze-cheie ale vizualului

- „Am o viziune diferită de a ta."
- „Imaginează-ți, ieri am..."
- „Nu încape nici o umbră de îndoială."
- „Totul s-a petrecut sub ochii mei."

Fizic, vizualii sînt adesea foarte curați și îngrijiți, preocupați de aspectul lor ; de obicei, sînt și impecabil îmbrăcați. Postura lor este ireproșabilă ; își țin capul și corpul drepte, indiferent de poziția în care se află.

Pe vizuali îi întîlnim în general în locuri de muncă unde se impun decizii rapide și aplicarea unor reguli stricte. Întrucît

cred că știu cum ar trebui să arate lucrurile, le place să dețină controlul.

Foarte dependenți de „vedere", ei au nevoie să vadă, dovezi sau o persoană, înainte de a-și forma o opinie. Atunci cînd vorbește, un vizual privește frecvent în dreapta și-n stînga și are tendința de a-și mișca mult mîinile. El vizualizează ușor și rapid lucrurile, ceea ce îl ajută să-și clarifice gîndirea și îi permite, în general, să se exprime cu un debit destul de rapid.

Numeroși artiști sînt vizuali.

Auditivii

Cîteva cuvinte-cheie ale auditivului

▷ A alarma	▷ A bombăni
▷ A alerta	▷ A cere
▷ A amplifica	▷ A compune
▷ A anunța	▷ A convoca
▷ A armoniza	▷ A declara
▷ A articula	▷ A discuta
▷ A asculta	▷ A exploda
▷ A asurzi	▷ A geme
▷ A auzi	▷ A menționa
▷ A avertiza	▷ A povesti

- ▷ A proclama
- ▷ A pronunța
- ▷ A rezona
- ▷ A sparge
- ▷ A sporovăi
- ▷ A spune
- ▷ A striga
- ▷ A suna
- ▷ A țipa
- ▷ A urla
- ▷ A vorbi
- ▷ Acord
- ▷ Bîrfă
- ▷ Calm
- ▷ Coardă
- ▷ Conversație
- ▷ Declic
- ▷ Expresie
- ▷ Întrebare
- ▷ Liniște
- ▷ Mîrîit
- ▷ Murmur
- ▷ Notă
- ▷ Parazit
- ▷ Răsunător
- ▷ Rumoare
- ▷ Scrîșnet
- ▷ Sonor
- ▷ Strident
- ▷ Sunet
- ▷ Surd
- ▷ Ton
- ▷ Țiuit
- ▷ Vocal
- ▷ Voce
- ▷ Zgomot
- ▷ Zgomotos

Cîteva fraze-cheie ale auditivului

- „Nu mi-a plăcut tonul vocii lui."
- „Lasă-mă să-ți povestesc..."
- „Asta suna fals în gura lui."
- „E un fel de a spune."

Evident, auditivii apreciază cuvintele şi le place să converseze. Totuşi, pentru a le capta şi a le menţine trează atenţia, tonul trebuie să fie interesant, fiindcă ei răspund emoţional la calitatea sunetului. Auditivii posedă de obicei voci melodioase, sensibile, persuasive şi expresive, iar discursurile lor sînt fluente. Atunci cînd discută, sînt mai puţin agitaţi decît vizualii; cînd se mişcă, o fac de la dreapta la stînga, indiferent dacă e vorba despre ochi sau despre restul corpului. Fizic, se poziţionează între kinestezicul degajat şi elegantul vizual.

Kinestezicii

Cîteva cuvinte-cheie ale kinesteziculul

- ▷ A arunca
- ▷ A ascuţi
- ▷ A atinge
- ▷ A aţîţa
- ▷ A branşa
- ▷ A conecta
- ▷ A degaja
- ▷ A deplasa
- ▷ A explora
- ▷ A fixa
- ▷ A frapa
- ▷ A gîdila
- ▷ A imobiliza
- ▷ A irita
- ▷ A împinge
- ▷ A îngheţa
- ▷ A întinde
- ▷ A mişca
- ▷ A mîngîia
- ▷ A modifica

- A nivela
- A palpa
- A presa
- A proiecta
- A purta
- A răni
- A resimți
- A respinge
- A sesiza
- A strica
- A strînge
- A tatona
- A ține
- Agitație
- Cald
- Căldură
- Concret
- Constrîngere
- Contact
- Dulce
- Dur
- Emoțional
- Ferm
- Impact
- Insensibil
- Insuportabil
- Intuiție
- Legat
- Mieros
- Mișcare
- Plat
- Prefăcut
- Presentiment
- Rece
- Rezistent
- Sensibil
- Solid
- Stres
- Structură
- Superficial
- Suportabil
- Șoc
- Tangibil
- Tensiune
- Tulburare
- Zăpăcit

Cîteva fraze-cheie ale kinesteziculuí

- „Ce simți?"
- „Sînt impresionat."
- „Nu-ți mai bate capul!"
- „Nu mai suport stresul ăsta!"
- „Reușesc cu greu să te urmăresc."
- „Voi intra curînd în contact cu el."

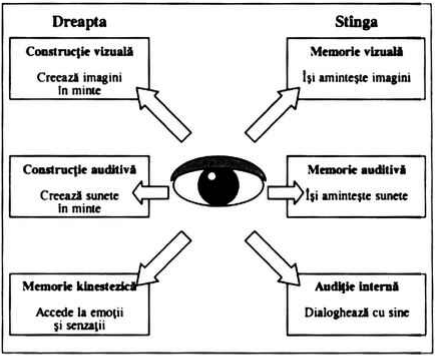
Kinestezicii sînt persoane pentru care contactul fizic este primordial. Ceea ce îi înconjoară trebuie să fie solid și confortabil. Au o gestică și o voce dintre cele mai blînde și mai plăcute. Atunci cînd discută, au deseori tendința de a vorbi lent și de a detalia un pic prea mult. Își pleacă frecvent privirea. Motivul : este mai dificil să găsești cuvinte pentru emoții decît pentru sunete sau imagini. În ceea ce privește îmbrăcămintea, kinestezicilor le plac fibrele naturale, ei preocupîndu-se mai mult de textura lucrurilor. Mulți dintre ei exercită meserii manuale, însă unii aleg și sporturile sau domeniul medical.

Sînt sensibili și generoși.

Mişcările oculare

Mişcarea ochilor este un indicator al sistemului de reprezentare. Putem deci, în orice clipă, să ştim cum îşi structurează o persoană experienţa, cum şi-o reprezintă. Cunoscînd un pic mai multe despre mişcarea ochilor, îţi poţi ameliora semnificativ schimburile interpersonale, căci cu cît vei avea mai multe informaţii despre interlocutorul tău, cu atît îţi va fi mai uşor să comunici adecvat şi, bineînţeles, eficient. Acordînd atenţie semnelor, vei ajunge mai rapid să recunoşti sau să percepi oamenii pe care doreşti să ţi-i apropii şi pe cei pe care preferi să-i eviţi.

În ceea ce priveşte mişcarea ochilor în special, vei fi capabil, după această scurtă prezentare, fără practică, să recunoşti o privire ce nu corespunde cu ceea ce ţi s-a relatat. Îţi rămîne să descoperi de ce această persoană te minte ori îţi ascunde anumite lucruri şi, apoi, să decizi dacă doreşti cu adevărat să întreţii o relaţie sau o conversaţie cu ea. Pentru a-ţi explica principiile de bază, îţi prezentăm un grafic şi un tabel care îţi vor facilita înţelegerea.



Tabel recapitulativ: mişcările ochilor

Poziţia ochilor	Ceea ce se interpelează	Exemple
Ochii privesc în sus şi spre dreapta.	Imagine vizuală construită.	Imaginează-ţi un crocodil.
Ochii privesc în sus şi spre stinga.	Imagine vizuală rememorată.	Vizualizează-ţi maşina.

Poziţia ochilor	Ceea ce se interpelează	Exemple
Ochii privesc central şi spre dreapta.	Sunete/cuvinte construite.	Îţi concepi cuvintele care îţi vor rezuma gîndirea.
Ochii privesc central şi spre stînga.	Amintirea unor sunete/cuvinte înmagazinate.	Dacă nu ar exista nici un sunet, zgomot sau cuvînt, nu ni le-am putea structura corect pe ale noastre.
Ochii privesc în jos şi spre stînga.	Auditiv intern.	„Vorbesc cu mine însumi. Îmi spun că..." Întreabă-te ce ai făcut acum o oră, acum 15 minute... Dacă interlocutorul tău îşi îndreaptă privirea în jos şi spre stînga, iar tu îl întrebi: „La ce te gîndeşti?", îţi va răspunde: „Tocmai îmi spuneam că...".
Ochii privesc în jos şi spre dreapta.	Interlocutorul tău se gîndeşte la senzaţii, la ceea ce simte sau a simţit. Aceste senzaţii pot fi şi gustative şi olfactive.	Îţi poţi aminti ce ai simţit ultima oară cînd...? Îţi poţi aminti senzaţia pe care o dă un cub de gheaţă ce se topeşte în palmă? Îţi poţi aminti mirosul unui trandafir?

Note

- Atunci cînd ochii interlocutorului tău sînt îndreptați în sus, ei indică o reprezentare vizuală ; cînd privesc în gol, ficși sau defocalizați, indică fie căutarea unei informații, fie un acces vizual.
- La anumite persoane, există o inversiune între dreapta și stînga. Pune-i interlocutorului tău o întrebare care să-i aducă în minte o imagine rememorată. Apoi, verifică dacă privirea i se îndreaptă spre stînga ; în caz contrar, e de ajuns să inversezi totul.
- Accesul la modurile kinestezic și auditiv intern se face privind în jos. Invers, dacă dorești să-ți reduci ori să-ți controlezi emoțiile, înalță privirea...

Ce-i de făcut ?

Află care este canalul principal al interlocutorului tău : dacă își îndreaptă frecvent privirile în sus, de exemplu, poți deduce de aici că în cazul lui predomină vizualul. Dacă așa stau lucrurile, sincronizează-te cu el utilizînd cuvinte preferate de vizuali, cum cînt cele pe care le-am prezentat în acest capitol.

Capitolul 5

Limbajul corporal

Ne vom ocupa acum de un alt aspect al comunicării, limbajul corporal. Ştiaţi că, potrivit studiilor profesorului Albert Mehrabian, 55% din atenţia noastră, într-o comunicare, este reţinut de aspectul vizual? Este enorm şi, de aceea, nu putem ignora această realitate. Mai ales atunci cînd se spune că vocabularul utilizat nu ar conta decît în proporţie de 7%, iar elementele auditive, doar de 38%.

Limbajul corporal, aşa cum am menţionat anterior, ne poate furniza multe informaţii despre emoţiile şi motivaţiile profunde ale unui locutor, pentru că gestul exprimă adesea ceea ce creierul gîndeşte, dar nu îndrăzneşte să verbalizeze. Se spune că există congruenţă atunci cînd ceea ce arătăm (comportament extern) este în acord cu ceea ce gîndim (proces mental) şi cu ceea ce simţim (stare internă).

Dezvoltîndu-ţi spiritul de observaţie, numit şi „calibraj", vei învăţa să distingi dacă interlocutorul tău este congruent sau nu. Cum corpul informează asupra a ceea ce simţim (stare

internă) şi cum comportamentul extern şi starea noastră internă sînt legate, ai multe de aflat.

Ceea ce face ca lucrurile să devină şi mai interesante este existenţa mecanismelor de retroacţiune, aşa-numitul *biofeedback*. În general, într-o conversaţie, oamenii îi consacră mai puţin de jumătate din capacitatea lor de ascultare celuilalt, cea mai mare parte a acesteia fiind orientată spre sine (ceea ce se numeşte ascultarea auditivă internă), în scopul de a-şi pregăti replica. Dacă ascultarea constituie fără nici un dubiu baza comunicării, observarea este deci la fel de importantă, de vreme ce ea ne poate furniza o multitudine de informaţii despre ceea ce gîndeşte şi simte interlocutorul nostru. Persoana cu care comunici este capabilă, într-o anumită măsură, să controleze ceea ce spune, dar sînt rari cei care se gîndesc să-şi controleze limbajul corpului, cu excepţia profesioniştilor minciunii!

Înainte de a merge mai departe, să ne oprim pentru a studia cîteva reguli de bază, care îţi vor uşura sarcina şi îţi vor spori înţelegerea globală a limbajului corporal.

Emisferele cerebrale

Pentru a simplifica, să spunem că creierul este divizat în două părţi: emisfera dreaptă şi emisfera stîngă. Curios, dreapta acţionează asupra părţii stîngi a corpului, iar stînga, asupra

părții drepte. În emisfera dreaptă sînt situate regiunile specializate în exprimarea emoțiilor, în timp ce emisfera stîngă este implicată mai mult în raționalitate.

Dacă luăm exemplul axei capului, care nu poate fi controlată în totalitate, aceasta se poate modifica în mod considerabil în timpul unei discuții, după cum cel în cauză se află într-o stare de schimb, de comunicare, sau într-o stare pur rațională. De aceea, indiferent dacă sîntem dreptaci sau stîngaci, atunci cînd sîntem într-o stare de bine, înclinăm instinctiv capul spre stînga. Invers, atunci cînd ne aflăm sub imperiul unor emoții mai negative, ca să spunem așa, capul are tendința de a se inclina spre dreapta. Această realitate se reproduce pentru întregul corp.

Să considerăm, de exemplu, faptul de a-și atinge fața. Dacă interlocutorul tău se află într-o situație dificilă pe plan afectiv și trebuie să ia o decizie importantă, mai mult ca probabil își va atinge partea dreaptă a feței. Dacă, dimpotrivă, îți împărtășește o problemă pe care trebuie să o rezolve rațional, iar aceasta nu are nici o incidență emoțională asupra lui, atunci își va freca absolut sigur partea stîngă a feței. Logica emisferică este foarte eficace pentru a ne înțelege mai bine interlocutorul. Ai totuși grijă, căci s-ar putea ca interlocutorul tău să fie în curs de a se sincroniza cu tine, iar ceea ce vezi să nu fie decît propria ta reflecție emotivă!

Deschiderea

Deschiderea către celălalt se traduce printr-o mişcare de deschidere a părţii centrale a corpului - corpul se deschide (vorbim atunci de apetenţă) într-un fel pentru a degaja centrul vital. În mecanismele de deschidere, braţele se degajează de corp şi se îndreaptă spre exterior ; mîinile se deschid de la palmă pînă la extremitatea degetelor. Dacă interlocutorul tău este în defensivă sau e întors spre sine, va avea pumnii strînşi. Priveşte deci întotdeauna mîinile (de altfel, le vom vedea în detaliu la pagina 86) !

În ceea ce priveşte picioarele, care în general sînt închise, ele se întredeschid în situaţie de apetenţă. Unghiul făcut de labele picioarelor, la fel ca acela al palmelor pentru braţe, furnizează şi el un anumit număr de indicii. Astfel, el indică acordul nostru cu celălalt şi permite să se înţeleagă, atunci cînd ne aflăm în prezenţa mai multor persoane, care dintre ele ne atrag(e) cel mai mult. De exemplu, bărbatul îşi va deschide piciorul care este cel mai apropiat de partenerul de dialog pînă la un unghi de 45 de grade. Femeia, care posedă un picior mult mai maleabil, îşi va îndrepta, tot în situaţie de deschidere, maleola (excrescenţa osoasă a gleznei) spre interlocutorul ei.

Închiderea

Atunci cînd este stînjenit, nervos sau angoasat, omul încearcă să-şi protejeze integritatea fizică. Aceste gesturi de închidere, spre deosebire de ceea ce s-ar putea crede, nu sînt înnăscute; fiinţa umană le dobîndeşte la o vîrstă fragedă, în momentul în care devine conştientă de corpul său. Aşadar, aflat în această stare, îşi va proteja în mod inconştient intimitatea cea mai secretă, adică sexul.

În primul rînd, corpul se închide, braţele şi picioarele se încrucişează, ca pentru a forma o armură. Dacă este vorba de o aversiune totală faţă de un alt individ, încheieturile mîinilor se frîng, iar palmele sînt închise; în acest moment, încheieturile sînt ascunse sub braţe. Este, de altfel, un aspect ce trebuie remarcat, căci nu întotdeauna braţele încrucişate trebuie interpretate ca un semn de închidere; o persoană sigură de ea îşi poate de asemenea încrucişa braţele, cu deosebirea că policarii vor fi foarte expuşi deasupra acestora. Lucrul este valabil şi pentru mişcările şi poziţiile picioarelor.

În viaţa de toate zilele, în raporturile umane, corpul nostru se deschide şi se închide fără încetare. Este în perpetuă mişcare. Trebuie deci să rămînem vigilenţi şi să citim mesajul transmis exact în momentul în care se produce.

Sincronizează-ți corpul

Evident, trebuie să revenim la sincronizare. Ceea ce este totuși important de reținut în acest moment sînt liniile generale. Cu timpul, cîștigînd experiență, vei vedea că vei înțelege și vei aplica aceste noțiuni fără să reflectezi la ele.

Pentru a simplifica, vom spune că sincronizarea corporală comportă două forme. Prima, reproducerea, constă în executarea aceloraşi gesturi ca şi interlocutorul nostru. A doua, reflectarea (numită şi tehnica oglinzii), ne face să ne comportăm ca şi cum am fi imaginea celuilalt într-o oglindă; de exemplu, dacă el își mișcă piciorul drept, tu îți vei mișca piciorul stîng.

Acum, că ai dobîndit cunoștințele de bază despre mișcările de deschidere și de închidere, să ne oprim la cîteva părți ale corpului care ne pot permite să decodificăm mesaje importante ale interlocutorului nostru. Nu avem pretenția de a dori să-ți inculcăm noțiuni exhaustive, totuși credem că aceste cunoștințe de bază vor fi cel puțin suficiente pentru a-ți permite să interpretezi corect mesajele trimise de interlocutorul tău. Indiferent de natura întîlnirii, trebuie să observi bine mișcările celuilalt înainte de a le reproduce sau de a le reflecta. Începe cu mișcări simple, precum mersul, întoarcerea sau sprijinirea în coate.

Postura

Postura interlocutorului tău dezvăluie mult din emoţiile lui. Adoptă aceeaşi postură, pentru a instaura o legătură de încredere. În plus, vei putea sesiza astfel în linii mari ceea ce simte.

Capul

Înclinarea capului îi arată clar interlocutorului dacă eşti „cu" el sau nu. Reprodu mişcările capului său pentru a crea o bună sincronizare.

Faţa

Emoţiile se exprimă cel mai mult la nivelul feţei. Pentru a învăţa să le discerni şi să le analizezi, poţi urmări un film, tăindu-i sonorul şi concentrîndu-te asupra expresiei feţelor. Observă maxilarele, dacă sînt crispate sau nu; examinează dacă muşchii feţei sînt destinşi. Fii atent şi la frunte, la sprîncene şi la zîmbet.

De obicei, expresiile feţei traduc înţelegerea, dar şi aprobarea. Cu siguranţă, prin şi cu expresiile feţei este cel mai uşor să inspiri încredere şi să te faci apreciat. Nu te teme, sincronizează-te cu privirea celuilalt.

Culoarea pielii

Observă culoarea pielii, pentru că ea trădează emoțiile. Atenție însă: anumite persoane pălesc, în timp ce altele roșesc!

Buzele

Observă dacă la nivelul buzelor țesutul este puternic vascularizat sau nu. Verifică și tonicitatea și culoarea lor: dacă sînt albe și strînse, indică nervozitate; dacă sînt roșii, înseamnă că persoana e destinsă.

Umerii

Putem spune, pe scurt, că umerii căzuți relevă o persoană abătută, în timp ce ridicarea lor rapidă indică o iritare.

Respirația

Evident, respirăm fiecare în felul lui, dar, în principal, respirația reflectă starea noastră de spirit, situația în care ne aflăm. Prin urmare, fie că interlocutorul tău este tensionat sau destins, îi poți identifica ritmul respirator pentru a te sincroniza cu el. Ai două elemente principale de observat: viteza și

provenienţa (piept sau abdomen). Uneori, respiraţia poate prezenta şi perioade de apnee mai mult sau mai puţin lungi, semn că persoana este concentrată şi reţine ceva.

Mişcările

Trebuie să te ocupi şi de mişcările pe care interlocutorul tău le face asupra lui însuşi; din ele vei afla multe despre emoţiile lui, întrucît gesturile exprimă pulsiunile pe care încercăm să le reprimăm.

Imobilitatea

Interlocutorul tău este într-o stare de intensă concentrare atunci cînd rămîne imobil. Toată atenţia sa este fixată atunci asupra centrului său de interes; nici un element, cel puţin minor, nu-l poate distrage – am putea spune chiar că, în acel moment, el nu mai este conştient de corpul său. Una din mîini este cu siguranţă sprijinită solid de o parte a corpului.

Automîngîierea

Se ştie, mîngîierea este un gest de tandreţe; ea însoţeşte efectele discursului pe care îl întăreşte – indică într-un fel faptul că cele două fiinţe aflate în relaţie sînt într-o veritabilă

osmoză. Această mingîiere, care se adresează în realitate mai mult celuilalt decît persoanei care şi-o aplică, este şi un semn că interlocutorul este sedus de discursul tău, de substanţa sa şi, mai general, de tine. Totuşi, se poate întîmpla să nu fie vorba decît de un gest narcisist, de pură autosatisfacere ; în acest caz însă, vor fi emise şi alte semnale.

Mîncărimea

Atunci cînd sîntem contrariaţi sau stînjeniţi, avem deseori tendinţa de a ne scărpina, aceasta fiind o modalitate de a ne disipa angoasa sau furia, precum şi de a ne păstra stăpînirea de sine, ca să nu „explodăm". Ne scărpinăm şi atunci cînd vrem să ascundem ceva sau să ne disimulăm emoţiile. Acţionăm astfel pentru a ne conforma principiului *politically correct*, pentru a ne comporta bine, pentru a fi politicoşi! Aceste mîncărimi exprimă clar, deşi adesea într-un mod subtil, o luptă între ceea ce simţim şi ceea ce vrem să arătăm.

Ritmurile

Sincronizarea se aplică şi la tot ceea ce este ritmic la interlocutorul tău. De exemplu, dacă individul din faţa ta dă din cap în ritmul muzicii de fond, vei putea face acelaşi lucru cu degetele pe coapsă. Dar fii subtil! Am spus-o, aici se pune problema unei bune „sincronizări", şi nu a unei imitaţii prosteşti.

Tonul şi volumul vocii

Încearcă să împrumuţi tonul vocii interlocutorului tău; cît despre volum, apropie-te, de asemenea, cît mai mult posibil de volumul utilizat de acesta, fie el slab sau puternic.

Debitul şi ritmul vocii

Nu e doar important să fii pe acelaşi diapazon cu interlocutorul, e chiar fundamental. În comunicare, trebuie să ne respectăm, să ne urmărim pas cu pas. A nu adopta acelaşi debit verbal ca al interlocutorului e totuna cu a te plimba cu cineva fără să fii în pas cu el... În ceea ce priveşte ritmul, acesta este de o importanţă capitală; urmează-l pe cel al interlocutorului tău, indiferent dacă este fluent sau nu, melodios sau nu. Respectă momentele de tăcere...

Cuvintele

Mai întîi, trebuie să te adresezi interlocutorului folosind nivelul său de limbaj, pentru a nu provoca inutil interferenţe. Este evident că nu vorbim cu avocatul nostru la fel cum vorbim cu mecanicul. Fii atent. Încearcă să foloseşti cuvintele şi expresiile pe care le utilizează interlocutorul tău, pentru a creşte osmoza.

Mîinile şi degetele

Înainte de a încheia acest capitol, ne vom ocupa de studiul mîinilor, căci ele sînt baza limbajului corporal. În fapt, mîna şi spiritul sînt în contact direct şi, cum conexiunea lor este instantanee, ea dezvăluie cu atît mai mult starea reală a interlocutorului tău. Desigur, vom vorbi şi despre degete.

Primul factor ce trebuie luat în considerare este poziţia interlocutorului nostru, adică dacă stă în picioare sau e aşezat. Aceasta îşi are importanţa sa, fiindcă atunci cînd stăm în picioare, sîntem mai conştienţi de corpul nostru şi ne proiectăm în spaţiu, în timp ce atunci cînd sîntem aşezaţi, sîntem mai mult în reflecţie şi uităm mai uşor de corpul nostru ; mîinile însă continuă să vorbească.

În poziţia stînd, de exemplu, dacă mîinile interlocutorului tău sînt deschise, poţi deduce de aici că e destins şi se află în stare de deschidere, de apetenţă. Invers, dacă mîinile sînt închise, interlocutorul tău este fie stresat, fie concentrat ; deschiderea sa este nulă sau, oricum, minimală.

În poziţia şezînd, mîinile pe faţă indică limpede ceea ce simte interlocutorul. Aşa cum am arătat mai înainte, dacă interlocutorul tău îşi închide pumnii, înseamnă că trăieşte un stres ; dacă pumnii sînt contractaţi, la fel e şi restul corpului. Totuşi, dacă e mai destins, îşi va deschide mîna pentru a şi-o pune pe faţă (de obicei pe bărbie). De asemenea, dacă doreşte

să se detaşeze pentru a reflecta, poate să-şi pună dosul mîinii pe faţă, ca şi cum ar vrea să te respingă. Rezumînd:

- destindere, deschidere: mîna deschisă;
- stres: mîna închisă;
- reflecţie: dosul mîinii la bărbie.

Degetele pot traduce şi ele starea de spirit a interlocutorului tău, fie că se mîngîie sau se scarpină.

Policarul

Atunci cînd degetul mare este ridicat sau îndreptat spre exterior, e semn că interlocutorul tău se află într-o stare de spirit pozitivă, adică în modul activ, gata să comunice. Dacă, dimpotrivă, policarul este întors spre mînă sau îndoit în palmă, înseamnă că interlocutorul e întors spre sine.

Indexul

Indexul este degetul cu care arătăm şi ordonăm lucruri: el evocă autoritatea şi afirmarea de sine. Dacă interlocutorul tău îşi ascunde indexul în cealaltă mînă, gestul semnifică faptul că se teme să se afirme sau să-şi „impună autoritatea". Dacă îşi scarpină indexul, înseamnă că discursul sau fermitatea ta îl deranjează, dar nu îndrăzneşte să intervină.

Degetul mijlociu

Acest deget face trimitere la creativitatea noastră, la nevoia noastră de libertate, precum şi la sexualitatea noastră. Dacă interlocutorul tău îşi scarpină degetul mijlociu, înseamnă că îşi reprimă ori îşi înăbuşă visele, dorinţele profunde, chiar dorinţele sexuale.

Inelarul

Nu te vom învăţa cu siguranţă nimic nou spunîndu-ţi că acest deget este cel al uniunii, al angajamentului şi, prin extensie, al asocierii. Dacă persoana din faţa ta îşi scarpină inelarul, probabil că are o problemă relaţională dintr-un punct de vedere mai general.

Auricularul

Degetul mic trimite la inimă şi la sentimente. Scărpinarea lui exprimă de obicei o carenţă sau o privare afectivă.

Mesajele

Cu această cunoaştere de bază a limbajului corporal, ne putem ocupa acum mai mult de primele mesaje pe care le transmitem interlocutorului nostru.

Primul mesaj

Trebuie să-i demonstrezi interlocutorului interesul tău, prin ascultarea şi prin spusele tale.

Pentru aceasta, manifestă-ţi interesul prin înclinări ale capului – fă „da"-uri. Adoptă, de asemenea, o privire şi o expresie facială care să corespundă situaţiei: zîmbeşte dacă spune lucruri agreabile şi, invers, ia-ţi o mină gravă şi preocupată dacă spune lucruri dezagreabile sau triste pentru el. Muşchii frunţii, într-o situaţie de ascultare ideală, trebuie să fie ridicaţi; pe de o parte, asta îţi permite să faci ochii mari, iar pe de altă parte, să comunici sentimentul că ascultarea ta e dintre cele mai atente.

Trebuie să-i demonstrezi interlocutorului că eşti deschis şi disponibil.

Mai întîi, evită să încrucişezi braţele, să îţi poziţionezi corpul sau capul spre spate, să îţi ţii mîinile sub masă. Din contră, apleacă-te uşor spre interlocutorul tău ; dacă eşti bărbat şi eşti aşezat, ţine-ţi picioarele mai degrabă întredeschise decît strînse sau încrucişate ; dacă eşti femeie, încrucişează-ţi picioarele, cu vîrfurile îndreptate spre interlocutor. Cît despre braţe, ele trebuie să fie deschise. Mîinile nu trebuie să fie crispate, nici statice ; din cînd în cînd, arată-ţi palmele.

Pentru a „primi" pe cineva, deschide braţele într-un unghi ce corespunde importanţei mesajului pe care doreşti să-l transmiţi interlocutorului - nu se spune „Am fost primit cu braţele larg deschise ! " ?

Al treilea mesaj

Trebuie să-i arăţi interlocutorului că ai încredere în el şi că nu eşti preocupat de altceva.

Pentru a ajunge aici, muşchii feţei trebuie să-ţi fie destinşi ; nu încrunta sprîncenele, căci asta îţi va creşte duritatea privirii.

Mişcările ochilor trebuie să-ţi fie mai lente ca de obicei ; toate gesturile tale trebuie să fie graţioase şi blînde. Evită să măturі prea rapid încăperea cu privirea ; ochii să-ţi fie cumva surîzători.

Al patrulea mesaj

Trebuie să-i arăţi interlocutorului că eşti ponderat, calm.

Aşa cum am subliniat în paragraful precedent, acţionează cu maximă blîndeţe şi fineţe. Aşadar, fără mişcări rapide ale mîinilor sau ale braţelor ; nu-ţi mişca nici picioarele sub masă, dacă eşti aşezat. Antrenează-te în a-ţi încetini mişcările şi încearcă să obţii o mai mare fluiditate în gesturi. Şi, ceea ce este mai important încă, atunci cînd te adresezi interlocutorului, adoptă un debit verbal ponderat. Atunci cînd vei reuşi să controlezi toate aceste aspecte, interlocutorii tăi vor avea mai uşor şi mai rapid încredere în tine şi se vor destinde cu atît mai repede.

Al cincilea mesaj

Sînt pasionat de ceea ce spun.

În acest moment, trebuie să-ţi accelerezi mişcările şi debitul verbal. Atenţie ! Asigură-te că interlocutorul te urmăreşte...

Capitolul 6

Ce este ascultarea?

Cînd îţi cer să mă asculţi, iar tu începi să-mi dai sfaturi, n-ai făcut ce-ţi cerem.

Cînd îţi cer să mă asculţi, iar tu începi să-mi spui de ce n-ar trebui să simt asta, îmi batjocoreşti sentimentele.

Cînd îţi cer să mă asculţi, iar tu simţi că trebuie să faci ceva pentru a-mi rezolva problema, atunci mă abandonezi, oricît de ciudat ar părea.

Ascultă, tot ce îţi cer este să mă asculţi, nu să vorbeşti sau să faci ceva; îţi cer doar să mă asculţi.

Sfaturile sînt ieftine: pentru şase franci o să am în acelaşi ziar poşta sentimentală şi horoscopul.

Pot acţiona singur; nu sînt neputincios. Poate un pic descurajat sau şovăitor, dar nu impotent.

Cînd faci pentru mine ceva ce pot şi trebuie să fac singur, contribui la teama mea, îmi accentuezi inadecvarea. Dar cînd accepţi ca pe un simplu fapt că simt ceea ce simt (nu contează

raționalitatea), pot înceta să te conving și pot încerca să încep să înțeleg ce e în spatele sentimentelor iraționale.

Dacă asta e clar, răspunsurile devin evidente și nu am nevoie de sfaturi. Sentimentele iraționale devin inteligibile cînd înțelegem ce e dincolo de ele. Poate de aceea rugăciunea funcționează cîteodată pentru unele persoane, căci Zeul e mut. El sau Ea nu dă sfaturi. El sau Ea nu încearcă să aranjeze treburile. Ei doar ascultă și te lasă să-ți rezolvi singur problema.

Atunci, te rog, ascultă și auzi-mă. Iar dacă vrei să vorbești, așteaptă numai o clipă și te voi asculta...

(Text indian anonim)

Pentru ca toată lumea să fie pe același diapazon, încercăm să definim ascultarea. Definiția din *Larousse* sună astfel: „A fi atent la ceea ce se aude: a asculta muzică". Definiția din *Petit Robert* ne satisface totuși mai mult: „lat. mediev. *ascultare*, clas. *auscultare* – a ausculta, a examina cu atenție. A se strădui să audă, a-și îndrepta atenția spre (zgomote, cuvinte...) (*cf.* A deschide urechile)". Aceasta, care face referire la ascultare, ne antrenează mai mult spre definiția care ne interesează. Dar să continuăm și să vedem ce ne spune *Petit Robert* despre a ausculta: „A explora zgomotele organismului prin auscultare [...]. A examina cu atenție, a studia, a sonda". Iată ceva deja mult mai interesant...

A asculta – și dacă nu e nimic important de ascultat?

Şi totuşi, n-o fi asta ceea ce lipseşte cel mai mult? Presaţi de timp, de grija de a convinge, prea des oamenii petrec mai mult timp ascultîndu-se pe ei înşişi decît ascultîndu-i pe ceilalţi. Dacă a şti să ne ascultăm este important, trebuie totuşi să învăţăm să ascultăm ceea ce ne spune interlocutorul nostru (conţinutul) şi maniera în care ne-o spune (forma). O bună ascultare ne va permite să creăm o bună relaţie, un bun dialog.

Avem cu toţii nevoie să fim ascultaţi în diferite momente ale existenţei noastre. Nimic nu e mai chinuitor atunci decît impresia că vorbim în gol sau că nu sîntem înţeleşi, iar asta chiar dacă, prinşi de emoţii, ne exprimăm mai puţin concis, pentru că vrem să ne facem auziţi, să fim ascultaţi activ. Iată tipul de ascultare care a inspirat de altfel esenţialul paginilor dinainte şi al celor ce urmează, căci ascultarea activă se aplică la diferite situaţii ale vieţii noastre. Ea se poate exercita cu sau fără ajutorul unui terapeut, fiind o abordare plină de resurse, bazată pe calităţi umane, deci accesibile tuturor.

Dacă te confrunţi adesea cu probleme de comunicare în relaţiile tale cu ceilalţi, motivul poate fi pur şi simplu acela că nu ştii cum să reacţionezi la ceea ce exprimă oamenii. Dacă dificultăţile tale sînt persistente şi au tendinţa de a se intensifica din cînd în cînd, ai putea avea de cîştigat practicînd ascultarea activă. Relaţiile tale ar putea fi transformate în mod semnificativ şi benefic. Înainte de a dezvolta acest subiect, să vorbim despre conţinut şi formă.

Conţinutul

Îmi ascult interlocutorul, deci :

- mă concentrez asupra interlocutorului meu ;
- îl privesc (fără să îl fixez, fiindcă asta provoacă disconfort anumitor persoane). Îi arăt că îl ascult, făcîndu-i semne de încuviinţare cu capul ;
- folosesc expresii precum : „Înţeleg...", „Aşa e...", „Da, bineînţeles..." ;
- reiau ca un ecou unele cuvinte importante, dar fără automatism.

Iată un exemplu de ascultare activă :

Interlocutorul tău : „M-am hotărît să mă întîlnesc cu Simon..."
Tu : „Te-ai hotărît să te întîlneşti cu Simon ? "
Interlocutorul tău : „Da, pentru că mi se pare important să..."
Tu : „Da, bineînţeles..."

În continuare, reformulează spusele lui pentru a confirma un punct important.

Tu : „Vrei să spui că..."

Nu face interpretări. Dacă nu ai înţeles, cere-i să-şi clarifice afirmaţia.

Tu: „N-am înțeles prea bine ce-ai vrut să spui prin..."

Asta îi demonstrează interlocutorului tău că ești interesat și deci atent. Apoi, cînd totul e clar, poți, fără judecăți sau interpretări, să reformulezi în cuvintele tale ceea ce a spus.

Tu: „Dacă îți spun... asta corespunde cu ceea ce ai vrut să-mi spui tu?"

Principiul este simplu, dar trebuie să-l cunoști și să-l pui în aplicare.

Forma

Forma este la fel de importantă. Ce cuvinte pune interlocutorul vostru înaintea verbelor? Este vorba de ceea ce numim „operatorii modali", care ne informează în legătură cu maniera în care persoana procedează pentru a se motiva, a fi, a avea sau a face. În plus, acești operatori modali dezvăluie autonomia noastră, entuziasmul sau respectul, ba chiar supunerea față de reguli. Uneori, ei pot chiar modifica sensul verbului.

Să luăm, de exemplu, verbul „a face", pentru a înțelege mai bine principiul.

Forma şi verbul „a face"

Fraza	Indicaţie
Vreau să fac.	Demonstrează voinţa.
Trebuie să fac.	Demonstrează datoria, obligaţia morală.
Îmi doresc să fac.	Entuziasm, motorul vizează mai mult plăcerea.
Pot să fac.	Demonstrează capacitatea.
E nevoie să fac.	Indică necesitatea, dar şi puterea personală pe care interlocutorul nostru şi-o atribuie în raport cu sine, cu ceilalţi şi cu mediul său. Respect faţă de reguli, faţă de constrîngerile la care interlocutorul său se supune.
Trebuie, ar trebui (+ timpurile verbului)	Conjugarea verbului schimbă gradul de implicare a interlocutorului tău. „Ar trebui" semnifică, de exemplu, deseori: „N-am s-o fac". Verifică gradul de implicare a interlocutorului tău punîndu-i o întrebare: „Ce te împiedică?" sau „De ce ai nevoie ca s-o faci?".

Ascultă deci cu atenţie, pentru a înţelege mai bine persoana care îţi vorbeşte.

Percepţia

În fine, ultimul aspect ce trebuie avut în vedere aici, tipul de percepţie propriu fiecăruia.

Ai o percepţie specifică sau globală? Trebuie să-ţi pui această întrebare atît referitor la tine, cît şi la interlocutorul tău. Dar mai întîi să precizăm ce sînt una şi cealaltă. A avea o percepţie globală înseamnă a vedea informaţia în ansamblul ei, a-ţi face o idee generală înainte de a căuta să surprinzi detaliile. Dimpotrivă, o percepţie specifică înseamnă o percepţie mai mult analitică; înseamnă a recunoaşte în primul rînd detaliile.

Nici unul dintre noi nu are o percepţie total globală sau total specifică, dar una dintre acestea este dominantă la fiecare dintre noi. Dacă eşti „specific" şi dacă, prin ascultare, ai remarcat că interlocutorul tău este global, ai grijă să dai dovadă de mai multă suplete pentru a menţine o comunicare eficace.

Majoritatea oamenilor nu ascultă cu adevărat, ci profită de intervalul de timp în care vorbeşte celălalt pentru a se gîndi la ceea ce vor spune sau pentru a-şi pregăti răspunsurile - de aici numeroasele neînţelegeri care survin. Toate acestea pot fi însă evitate. Desigur, şi vei constata asta, să asculţi cu atenţie este dificil, uneori chiar epuizant, dar extrem de util. Căci ascultarea atentă şi veritabilă creează un schimb şi, astfel, o bună relaţie umană.

Ascultîndu-ne pe noi înşine

Pentru a şti să ascultăm în mod adecvat este imperativ, înainte de toate, să ştii să te asculţi pe tine însuţi. Poate părea paradoxal la prima vedere, dar cum putem fi atenţi la celălalt dacă nu am învăţat să ne ascultăm pe noi înşine, dacă nu ne cunoaştem? Pentru a comunica sănătos şi eficient cu semenii noştri trebuie nu numai să fi identificat şi înţeles sursa emoţiilor noastre, dar şi să ne cunoaştem limitele şi să le respectăm.

Ştiind clar cine sîntem, avînd conştiinţa nevoilor şi dorinţelor noastre, a forţelor şi a slăbiciunilor noastre, devenim mai deschişi către ceilalţi şi, prin urmare, mai atenţi la ei. Vei remarca de altfel că persoanele care au probleme relaţionale întîmpină deseori, *a priori*, dificultăţi pe plan personal.

Dacă vrem să practicăm o ascultare cu adevărat activă, trebuie să ştim mai întîi să ne reducem la tăcere propriul discurs egoist şi să ne concentrăm în întregime asupra discursului celuilalt. Din aceeaşi perspectivă, trebuie să-i respectăm şi momentele de tăcere, căci acestea îi permit să dispună de timpul lui, să se simtă în largul lui şi să-şi analizeze emoţiile, împărtăşindu-le totodată. Lasă interlocutorului iniţiativa conversaţiei.

Foarte important este, pe de altă parte, şi să-ţi restrîngi întrebările la un minimum necesar, mai ales dacă ele se referă la fapte precise. Nu trebuie ca interlocutorul tău – şi nici tu, de

altfel – să creadă că e suficient să expui fapte pentru a obține un diagnostic garnisit, ca și cum n-ar fi deja destul de pretențios, cu o rețetă psihologică! Evită acest tip de comportament și, de asemenea, evită să te prezinți ca un cunoscător, căci acesta e genul de comportamente și atitudini ce riscă probabil să se întoarcă împotriva ta într-o zi sau alta. Fii doar un bun ascultător și veți avea de cîștigat amîndoi.

În același spirit, dacă discursul interlocutorului trezește în tine emoții, străduiește-te pe cît posibil să rămîi calm și detașat; scopul ascultării nu este absolut deloc acela de a încerca aceleași sentimente ca și celălalt. În cel mai bun caz, experiența ta în domeniu sau cunoașterea persoanei trebuie să-ți servească la a te distanța pentru a asculta mai bine. Pentru a avea un schimb constructiv, trebuie deci să știi să-ți lași deoparte emoțiile, pentru a te concentra la ceea ce are de spus celălalt. Același lucru e valabil și pentru prejudecățile tale.

Pe de altă parte, uită-ți vechile reflexe de apărare ce constau în a măsura și a judeca spusele interlocutorului sau situațiile pe care ți le prezintă. Ascultarea atentă nu implică nici acordul, nici dezacordul cu percepțiile celuilalt, și chiar dacă reacționezi pozitiv, trebuie să rămîi în gardă, căci manifestarea aprobării tale riscă, paradoxal, să dăuneze relației pe care încerci să o stabilești.

În sfîrșit, o spunem din nou, nu încerca să pui în ordine problemele celuilalt, fiindcă astfel l-ai putea face să creadă că nu e apt să și le rezolve singur. Avem deseori această tendință de a crede că soluția se află la capătul cîtorva vorbe bune, dar

de multe ori această atitudine nu este decît o modalitate mai mult sau mai puţin elegantă de a te debarasa de celălalt sau o manifestare a unei lipse de imaginaţie.

Cele două tabele care urmează au drept scop să te ajute să te situezi în raport cu ascultarea. Analizează-te, vezi ce faci bine şi ce poţi îmbunătăţi. Ca în orice altă privinţă, nu putem fi perfecţi; important este să tindem spre mai bine. Iar ceea ce e minunat în ascultarea activă este că, progresînd în practică, nu vor beneficia numai ceilalţi, ci şi tu.

Ascultarea activă cu un interlocutor

Utilizatorul metodei de ascultare activă nu este cel care:	Utilizatorul metodei de ascultare activă este cel care:
- are cele mai bune sfaturi;	- încearcă să înţeleagă persoana;
- ştie cum să rezolve problema;	- face persoana să vorbească despre ceea ce este important pentru ea;
- salvează aparenţele;	- dă prioritate interlocutorului;
- demonstrează ceva sau dă lecţii;	- este atent la ceea ce e important pentru acesta;
- dirijează persoana;	- respectă alegerea şi traseul discursiv ale persoanei.
- alege în locul persoanei.	

Ascultarea activă cu un orator

Cu un orator	Un bun auditor	Un prost auditor
Delimitează-ţi domeniul de interes.	Se întreabă ce avantaj poate obţine de aici.	Evită subiectele delicate sau aride.
Judecă doar conţinutul, nu şi recipientul.	Se concentrează exclusiv asupra conţinutului, nu-i pasă de prezentare şi de formă.	Dacă prezentarea nu e potrivită, renunţă rapid.
Păstrează-ţi calmul.	Se asigură că înţelege bine ceea ce s-a spus înainte de a decide ce măsuri să ia.	Are tendinţa de a argumenta şi a confrunta.
Pîndeşte ideile.	Caută firul conducător.	Nu se interesează decît de fapte.
Dă dovadă de suplete.	Face puţine însemnări şi poate utiliza patru sau cinci sisteme de notare, reţinîndu-l pe cel care se potriveşte cel mai bine tipului de orator. Ascultă atent şi îşi manifestă interesul prin gesturi.	Face însemnări şi nu utilizează decît un singur sistem de notare. Nu participă şi se preface a fi atent.
Păstrează-ţi concentrarea.	Nu se lasă distras, tolerează comportamentele inadecvate şi elementele asupra cărora nu e de acord.	Este distras cu uşurinţă.

Foloseşte-ţi inteligenţa.	Se interesează de ceea ce stimulează spiritul, de ceea ce iese din limitele cunoscutului.	Caută facilitatea, nu e deschis la lucruri complexe.
Păstrează-ţi spiritul deschis.	Nu zăboveşte asupra detaliilor şi atribuie cuvintelor un sens larg pentru a sesiza bine mesajul.	Reacţionează la afirmaţiile emotive şi ia totul personal.
Profită de faptul că gîndul e mai iute decît vorba.	Anticipează ceea ce va fi spus, rezumă ce s-a spus, apoi profită de timpul astfel cîştigat.	Are tendinţa de a abandona atunci cînd locutorul se exprimă lent.

Regulile şi implicaţiile

Iată cîteva indicaţii de urmat atunci cînd eşti în poziţie de ascultare. Pentru a-ţi facilita înţelegerea şi accesibilitatea informaţiei, ţi-am construit un tabel care expune regulile şi implicaţiile ascultării.

Regulile puse în practică

Reguli	Ce trebuie să fac în mod concret ?
Sînt dispus să ascult.	Privesc şi ascult cu atenţie. Sînt receptiv şi detaşat.
Sînt în stare să primesc confidenţe.	Sînt conştient că ceea ce îmi relatează interlocutorul trebuie să rămînă între mine şi el.
Sînt deschis la imprevizibil	Trebuie să fiu deschis la orice ; nu trebuie să mă deranjeze, ceea ce povesteşte îi aparţine.
Nu mă impacientez.	Trebuie să rămîn calm, indiferent ce mi se povesteşte.
Nu întrerup.	Ascult, nu sînt aici ca să fac reproşuri, să ofer soluţii sau să judec.
Sînt sigur de ceea ce spun dacă am de intervenit.	Reflectez îndelung înainte de a exprima orice.
Nu impun soluţii.	Îl însoţesc pe celălalt în demersul lui, nu trebuie să fac pe cunoscătorul.
Îl accept pe celălalt cu limitele şi diferenţele sale.	Sînt la rîndul meu diferit, deci trebuie să-l respect pe celălalt aşa cum este.
Îmi expun umil punctul de vedere.	Trebuie să mă exprim cu delicateţe ; îmi spun doar părerea, nu-i dau celuilalt impresia că deţin adevărul.

Ce-i de făcut ?

Iată cîteva instrucţiuni de urmat pentru a-l ajuta pe celălalt să-şi croiască drumul în explorarea lui însuşi.

- Ajută persoana să-şi descrie trăirea.
- Ajută persoana să-şi identifice şi să-şi ordoneze problemele.
- Acordă interes spuselor persoanei (tonul vocii potrivit, crearea unui climat propice).
- Ţine seama de nevoile, capacităţile şi resursele interlocutorului.
- Ţine seama de valorile persoanei.
- Respectă momentele de tăcere.
- Asigură persoana în ceea ce priveşte caracterul confidenţial al discuţiei.
- Evită judecăţile.
- Nu încerca să influenţezi interlocutorul.
- Fii atent la efectul pe care îl produc intervenţiile tale.
- Nu ţine discursuri lungi.
- Adaptează-te la limbajul persoanei.
- Pune întrebări atunci cînd nu înţelegi.
- Recunoaşte-ţi propriile limite în calitate de ascultător.

Capitolul 7

Filozofia şi principiile ascultării active

Avem cu toţii nevoie să fim ascultaţi în diferite momente ale existenţei noastre. De altfel, nu e probabil nimic mai exasperant decît să avem impresia că sîntem neînţeleşi sau, mai rău, că vorbim în gol, exact atunci cînd avem nevoie să ne împărtăşim problemele şi preocupările. Dar dacă asta e valabil pentru noi, este la fel de valabil şi pentru ceilalţi.

Atunci cînd ascultăm pe cineva, trebuie să manifestăm blîndeţe şi răbdare, ceea ce implică din partea noastră o atitudine de respect şi de acceptare a celuilalt. În ascultarea activă, trebuie să ascultăm mai mult decît să vorbim - ceea ce se înţelege de la sine -, căci vorbele noastre ar trebui să aibă drept unic scop acela de a crea o atmosferă propice astfel încît celălalt să-şi poată formula cît mai clar cu putinţă ceea ce încearcă să exprime. Din această perspectivă, nu trebuie să ezităm, de altfel, să reformulăm ceea ce ne comunică şi să-l încurajăm să vorbească despre sine.

Ascultarea activă poate uşura sarcina unei persoane care traversează un moment dificil, dar este în egală măsură, pentru ascultător, o bună modalitate de a se deschide spre lume, deoarece îi facilitează înţelegerea a ceea ce pot trăi ceilalţi. Ea este fără nici un dubiu un instrument esenţial pentru lua cunoştinţă de ceea ce ne înconjoară, pentru a sesiza fiinţele în toate dimensiunile lor şi, lucrul cel mai minunat, ea ne lămureşte în legătură cu ceea ce sîntem noi înşine. Pe scurt, este profitabilă pentru toate părţile, ceea ce, te vei convinge, este lucrul cel mai important.

Ascultarea activă este un instrument preţios pentru stabilirea unei legături de încredere cu ceilalţi, deschizîndu-ne pentru ei o ureche... atentă. Utilizată de terapeuţi în relaţie de ajutorare, această abordare, elaborată de celebrul psihoterapeut Carl Rogers, se poate aplica şi în viaţa noastră cotidiană.

Definiţie

Dar, în afară de ceea ce am spus deja despre ea, ce este, mai exact, ascultarea activă? Definiţia cea mai justă şi mai potrivită ar fi aceasta: „Ascultarea activă este o acţiune care constă în adoptarea anumitor atitudini şi în utilizarea anumitor tehnici într-un efort de înţelegere a persoanei, a trăirilor sale interioare, cu scopul de a o face să-şi conştientizeze singură nevoile,

aşteptările şi posibilităţile şi, prin urmare, să se accepte şi să-şi poarte de grijă mai bine"[1]. O altă definiţie, cea propusă de organizaţia Tel-Aide, prezintă ascultarea activă drept „o capacitate de a ne angaja într-un proces de comunicare cu cineva", definiţie ce are meritul de a fi deopotrivă simplă şi clară.

Atunci cînd ascultăm, nu trebuie să dovedim nimic, aşa cum nu trebuie să-l facem pe celălalt să accepte ori să înţeleagă orice. Nu trebuie să încercăm nici să găsim o soluţie la problema lui. Trebuie să receptăm ceea ce spune, atîta tot. Trebuie să ne fixăm atenţia asupra valorii emotive pe care persoana o acordă evenimentelor şi faptelor, care prin natura lor sînt neutre. Trebuie deci să ştim ce să decodificăm din mesaj, aceasta implicînd faptul că trebuie să recunoaştem şi să ne fixăm atenţia asupra a ceea ce este important.

Scopul acestui demers este aşadar de a permite persoanei care se exprimă să se simtă înţeleasă - mai bine, „acceptată" - prin intermediul empatiei, adică prin această capacitate a fiinţei umane de a se pune în situaţia altuia, de a-şi imagina ce simte altul. Datorită empatiei, îi putem favoriza celuilalt o mai bună înţelegere a propriilor sale emoţii.

Înţelegerea noastră empatică se exprimă prin reformulare. Este deci foarte important, într-o primă fază, să ştim să decodificăm sensul mesajului interlocutorului nostru. Apoi, se pune problema să dăm un fel de „confirmare de primire", pentru a verifica dacă am înţeles bine ce voia să ne spună, transmiţînd

1. Sursa: *Formarea în ascultarea activă*, CAP Santé Ouataouais.

doar ceea ce credem că am înţeles. Ar fi de ajuns să o fac mental, îţi vei spune... Dar nu e aşa de simplu, căci dacă ai reformulat bine spusele lui, deci ai captat mesajul, celălalt ar trebui să se simtă înţeles, ceea ce îi va spori încrederea şi-l va face să se deschidă mai mult.

Atenţie însă! Ceea ce îi comunici trebuie să corespundă exact şi cu ceea ce simţi şi gîndeşti tu, altminteri reformularea ta riscă să sune fals. În acest gen de relaţie, autenticitatea este la fel de indispensabilă ca şi căldura umană.

Favorizînd astfel exprimarea şi eliberarea de sentimente uneori dificil de exprimat, ascultarea activă poate aduce şi o mare uşurare emoţională persoanei din faţa ta, căci ea ajută oamenii să se familiarizeze cu ceea ce simt şi să se confeseze, fiind conştienţi că nu vor fi judecaţi, ei sau sentimentele lor. În consecinţă, ea poate facilita rezolvarea problemelor, întrucît îi ajută să reflecteze cu voce tare asupra unei dificultăţi, cel care ascultă jucînd aici, într-un fel, rolul de „cutie de rezonanţă".

O filozofie

Filozofia ascultării active preconizează în mod fundamental deschiderea şi egalitatea – orice persoană fiind o fiinţă unică, integră, liberă şi distinctă. Două persoane care trăiesc o situaţie asemănătoare vor reacţiona în funcţie de personalitatea şi de

abordarea proprii, ceea ce va influența alegerile lor. Totuși, deși „instrumentele" și căile pot fi diferite, posedăm cu toții resursele necesare pentru a ne rezolva problemele dacă, în prealabil, desigur, ne simțim înțeleși și acceptați așa cum sîntem.

Prima funcție a celui care ascultă constă deci esențialmente în a aduce persoana, printr-o explorare a trăirii sale emotive, la o mai bună cunoaștere și asumare de sine. A nu se înțelege greșit, nu e vorba deloc de a face treaba în locul celuilalt, ci mai degrabă de a-l pregăti să o facă singur. Concret, înseamnă să-i oferim spațiul necesar ca să-și analizeze sau să-și precizeze trăirea, pentru a putea reintra în contact cu propriile resurse. Nu uita, și o spunem încă o dată, persoana care ascultă nu este nici judecător, nici consilier ; este o persoană care, cu capacitățile și limitele sale, se străduiește să-l întîmpine pe celălalt cu respect pentru a-l face să se deschidă și să-și exprime cu toată încrederea sentimentele pe care le încearcă în legătură cu situația prin care trece. Iar asta, ca să știe mai bine ce i-ar plăcea sau ar putea să facă pentru a-și ameliora situația.

Atitudini

Vom spune acum cîteva cuvinte despre diferitele atitudini pe care este necesar să le adoptăm în modul de ascultare activă. Nu numai că nu reinventăm nimic aici, dar aceste atitudini vor

părea de la sine înțelese pentru mulți dintre cititori. Credem totuși că e bine să vă reîmprospătăm memoria.

Autenticitatea

Pentru a fi autentic, trebuie mai întîi să te asculți pe tine însuți, ca să fii într-o stare propice ascultării. Trebuie să ții seama și de mediu - de loc sau de nivelul de confort, de exemplu; ascultarea ta va fi probabil mai puțin precisă dacă discuția are loc într-un bar zgomotos. Trebuie să fii capabili să-ți verbalizezi gîndurile și să păstrezi spiritul acestor patru cuvinte: onestitate, simplitate, diplomație și politețe. În sfîrșit, trebuie să fii atent și la limitele tale, și la limitele persoanei pe care o asculți.

Autenticitate înseamnă însă și:

- să-i ceri persoanei să repete sau să explice dacă nu ai înțeles bine.

Autenticitate în stare de ascultare activă nu înseamnă în nici un caz:

- să judeci;
- să-ți dai cu părerea;
- să te defulezi pe seama celuilalt.

Empatia

Empatia constă în a te identifica cu cineva, a simți ceea ce simte el. Cu alte cuvinte, pentru a înțelege, trebuie să asculți ca și cum ai fi în locul persoanei respective, având totuși grijă să discerni ceea ce îți aparține ție și ce îi aparține celuilalt.

Empatie înseamnă:

- să fii centrat pe trăirea interlocutorului tău;
- să simți ceea ce simte celălalt, nu însă fără o anume detașare, tocmai pentru a înțelege mai bine trăirea celuilalt.

Empatie nu înseamnă:

- să-l judeci pe celălalt;
- să te lași influențat de propriile sentimente față de situația celuilalt;
- să minimalizezi sentimentele sau emoțiile celuilalt.

Acceptarea

Acceptarea este esențială pentru ascultare. Trebuie să creezi un climat propice încrederii pentru ca interlocutorul tău să se simtă în largul lui și să poată discuta liber.

Acceptare înseamnă:

- să ai o atitudine de deschidere față de persoană; să-i arăți că e bine-venită, că nu deranjează și că ai timp pentru ea;

- să-ţi adaptezi tonul vocii după cel al persoanei care vorbeşte ;
- să rămîi totuşi detaşat.

Acceptare nu înseamnă :

- să i te impui celuilalt, nici măcar dacă eşti animat de cele mai bune intenţii posibile ;
- să forţezi confidenţele ;
- să faci evaluări asupra cuvintelor sau a gesturilor.

Respectul

În fine, ultima dintre atitudinile esenţiale, respectul. Dar respectul luat în sensul de acceptare a celuilalt aşa cum este, cu limitele şi diferenţele sale ; fără să-l judeci, să-l critici sau, mai rău, să-l blamezi. În acest sens, respectul constă în a-i recunoaşte deplin valoarea sa ca fiinţă umană. Evident, persoana merită să fie tratată cu consideraţie şi demnitate. Există totuşi, într-un fel, trei niveluri de respect :

- acceptarea persoanei ;
- acceptarea persoanei în diferenţa sa ;
- înţelegerea persoanei în trăirile sale.

Ascultarea activă: întotdeauna potrivită?

În pofida tuturor avantajelor şi binefacerilor ascultării active, aceasta nu este întotdeauna potrivită; există momente şi împrejurări în care, de exemplu, ea nu este convenabilă.

Ceea ce trebuie reţinut este că ascultarea activă reprezintă o căutare, o „explorare", în cursul căreia încercăm să înţelegem trăirea emotivă a persoanei care ne vorbeşte. Desigur, atunci cînd sîntem în poziţie de ascultare, ne dorim să avem un impact asupra celuilalt, ceea ce se numeşte în mod obişnuit „a interveni". Cu cît ascultătorul este mai experimentat şi mai abil, cu atît influenţa sa va fi mai mare, mai puternică, iar intervenţiile sale mai determinante în procesul explorator amorsat de interlocutor.

Aici apare punctul critic: trebuie să evităm să interferăm cu procesul explorator al interlocutorului nostru; intervenţia, ţine minte, constă în a stimula. Trebuie deci să ne ferim de a-l conduce pe celălalt spre ceea ce credem noi că ar fi soluţia – nu uita că însoţeşti persoana în procesul său de explorare, nu o dirijezi şi nu explorezi în locul ei.

Pentru profesionişti, terapeuţi sau psihologi, îndeosebi, care acordă în mod constant ajutor, modul de intervenţie privilegiat, deşi totodată foarte frecvent subutilizat, este fără îndoială cel al „ecoului". Mulţi ascultători inteligenţi şi experimentaţi în relaţia de ajutorare nu-l exploatează, ca să spunem aşa, nu se

folosesc suficient de el, în timp ce în opt din zece cazuri acesta ar fi tipul de intervenţie cel mai adecvat.

Cu titlu indicativ, iată cîteva situaţii sau contexte în care ascultarea activă nu ar trebui utilizată:

1. atunci cînd observi că cealaltă persoană caută exclusiv informaţii sau indicaţii sau dacă trebuie acţionat fără întîrziere;
2. atunci cînd comportamentul persoanei nu este potrivit, de exemplu dacă încearcă să te seducă sau să te intimideze;
3. atunci cînd ai impresia că persoana te manipulează sau încearcă să te controleze: vorbeşte tot timpul ca să te simţi bulversat sau ca să nu abordezi un subiect important care ar trebui discutat;
4. atunci cînd persoana nu este în contact cu realitatea, fie că este drogată, depresivă sau cu tendinţe suicidare;
5. atunci cînd ascultarea empatică nu mai aduce informaţii noi (emoţii sau conţinut) din partea persoanei.

Capitolul 8

Şapte tehnici de ascultare activă

Cum ascultarea activă este adesea utilă, nu trebuie să eziţi să recurgi la ea, în special în una dintre situaţiile următoare:

- atunci cînd nu eşti sigur de stilul de comunicare pe care ar trebui să-l adopţi;
- atunci cînd nu reuşeşti să înţelegi complet discursul interlocutorului tău sau trăirea sa interioară;
- atunci cînd vrei să stabileşti o relaţie de încredere;
- atunci cînd vrei să ajuţi persoana să se înţeleagă mai bine şi să intre în contact cu propriile emoţii şi atitudini;
- atunci cînd vrei să afli mai multe despre cineva, indiferent dacă este vorba despre emoţiile sau despre comportamentul său.

Iată aşadar tot atîtea momente sau situaţii în care acest tip de ascultare se poate dovedi benefic. Iată de ce, pe lîngă ceea ce am prezentat anterior şi pentru a-ţi permite să stăpîneşti mai

bine ascultarea activă, îţi oferim acum cîteva tehnici ce constituie tot atîtea mijloace utilizate sau moduri de a proceda, care îţi vor permite să obţii un rezulat sigur sau să atingi un scop precis.

Să începem cu aspectul referitor la întrebările deschise sau închise.

Prima tehnică – întrebările deschise şi închise

Întrebările deschise

Tehnica întrebărilor deschise constă în a chestiona persoana pentru a obţine din partea sa un răspuns comportînd o anume dezvoltare.

Pentru ca această tehnică să funcţioneze corect, trebuie, fireşte, să eviţi orice întrebare care nu cere decît un răspuns de tipul „da" sau „nu", ceea ce, bineînţeles, ar exclude orice şansă de dezvoltare. Iată cîteva exemple de întrebări-cheie ce trebuie puse:

- „Ce vrei să spui prin...?"
- „Cum vezi tu lucrurile?"
- „Ce simţi în legătură cu asta?"

Întrebările închise

Spre deosebire de tehnica întrebărilor deschise, în acest caz trebuie să chestionăm interlocutorul astfel încît să obţinem un răspuns scurt şi concis.

În măsura posibilului, încearcă să nu laşi niciodată să-ţi scape vreun „de ce?", fiindcă această întrebare pretinde explicaţii şi justificări; în plus, utilizînd-o, ai putea da impresia că o faci pe psihologul, şi nu acesta e rolul tău.

Iată cîteva întrebări ce trebuie puse:

- „Eşti contrariat?"
- „Îţi place asta?"
- „Te simţi încrezător?"

A doua tehnică – ecoul

Pentru tehnica ecoului, toate eforturile tale trebuie să se concentreze asupra sentimentelor interlocutorului. Trebuie să-i demonstrezi acestuia că încerci să-l înţelegi, repetînd, cu propriul lui vocabular, ceea ce simte.

Tehnica ecoului prezintă puţine riscuri de interferenţă, deoarece ea constă doar în a clarifica ceea ce deja se întîmplă. Ecoul este, în general, modalitatea cea mai potrivită şi mai

simplă de a stimula procesul explorator al persoanei. El permite, pe de o parte, să-i arăţi celuilalt că ai priceput bine ceea ce voia să spună şi, pe de altă parte, să-i clarifici trăirea emotivă imediată şi să te recentrezi pe el, pentru a crea o legătură şi mai strînsă între tine şi el.

Elementul esenţial în această tehnică rezidă în a porni în căutarea unui răspuns la ecourile noastre; acordă deci atenţie nu doar verbalului, cuvintelor, frazelor, ci şi nonverbalului, adică limbajului corporal. Trebuie să *urmezi* persoana în trăirile ei, fără să încerci să o convingi de nimic. Pe scurt, scopul ecoului este de a decodifica.

Iată cîteva exemple de fraze ce trebuie formulate:

- „Te simţi singur?"
- „Te simţi frustrat?"
- „Eşti supărat?"

A treia tehnică – reformularea

Pentru această tehnică, trebuie să reformulezi în alte cuvinte ceea ce a spus interlocutorul tău referitor la o situaţie sau la un eveniment, pentru a-i demonstra că ai înţeles bine. Spre deosebire de tehnica ecoului, care vizează emoţiile, reformularea se concentrează exclusiv asupra faptelor.

Trebuie deci să-i repeți persoanei, folosind cuvinte diferite, ceea ce aceasta ți-a spus. Dacă te înșeli, te va corecta, pur și simplu.

Se utilizează această tehnică din două motive: primul, pentru a exprima față de celălalt faptul că îi urmărim discursul și că vrem să-l înțelegem; al doilea, pentru a ne asigura că am înțeles bine discursul interlocutorului.

Iată cum ar putea arăta o reformulare:

- „Ai spus că..."
- „Dacă înțeleg bine, ai..."
- „E bine spus că...?
- „Atunci, mi se pare că..."
- „Cred că înțeleg că..."

În concluzie, tehnica reformulării, ca și cea a ecoului, de altfel, permite transmiterea către interlocutor a substanței - a faptelor în acest caz, a emoțiilor, în celălalt - mesajelor sale, cel puțin așa cum a fost ea percepută de ascultător.

A patra tehnică - tăcerea

Trebuie să știm să respectăm și să recunoaștem momentele de tăcere, fiindcă tăcerile, contrar impresiei multora, sînt tot atît

de grăitoare şi de importante ca şi limbajul, verbal şi non-verbal. Trebuie totuşi să facem distincţie între „tăcerea goală" şi „tăcerea plină".

Cea dintîi îţi dă impresia că ai rămas singur ; este o tăcere care creează un disconfort şi te invită, nici mai mult, nici mai puţin, să schimbi subiectul. A doua, cea calificată drept „tăcere plină", îţi dă senzaţia că interlocutorul tău reflectează, îşi pune întrebări, intră în contact cu sentimentele şi emoţiile sale.

Atunci cînd interlocutorul tău îşi acordă un moment de tăcere, respectă-i voinţa, nu da vreun semn de nerăbdare - dacă este vorba despre o tăcere plină, nu trebuie în nici un caz să-l întrerupi. Pe scurt, sincronizează-te.

A cincea tehnică - specificarea

Această tehnică permite ghidarea locutorului în aşa fel încît să-şi precizeze mai mult afirmaţiile ; procedînd astfel, vei putea mai ales să scoţi în evidenţă anumite aspecte. Specificarea este instrumentul cel mai potrivit şi mai eficace pentru a da un nume emoţiilor şi reacţiilor.

Iată regulile de urmat şi întrebările de formulat pentru a identifica precis emoţiile şi reacţiile :

1. **Evidenţiază emoţiile:**

   - „Mi-ai spus că..."
   - „Cu ce te afectează asta?"
   - „Zici că eşti cumplit de furios... Vorbeşte-mi despre ce anume te supără."

2. **Concentrează-te pe aspectul cel mai important şi evidenţiază elementele fundamentale:**

   - „Îmi vorbeşti despre... şi despre..."
   - „Ce e mai dificil pe acest plan, în momentul acesta?"

3. **Determină-l pe interlocutor să-şi clarifice afirmaţiile:**

   - „Nu înţeleg ce vrei să spui prin..."
   - „Ai putea să-mi explici un pic..."

4. **Treci de la macro la micro, altfel spus, de la „general" la „specific":**

   - „Spui că oamenii au... În ce fel te afectează asta?"
   - „O mulţime de lucruri s-au întîmplat... Ce este cel mai dificil din toate astea?"
   - „Lumea este... Dar tu?"
   - „Întotdeauna... Cînd spui întotdeauna, vrei să spui douăzeci şi patru de ore din douăzeci şi patru?"

- „Niciodată? Cînd spui niciodată, vrei să spui în nici un moment?"
- „Se zice, se face... Cînd spui «se», la cine te gîndeşti, despre cine vorbeşti?"
- „Totul? Chiar totul?"
- „Nici un... Vrei să spui chiar nici unul?"

A şasea tehnică – aducerea la realitate

Tehnica aceasta constă în a-ţi readuce interlocutorul la momentul prezent, pentru a-l ajuta să-şi conştientizeze realitatea actuală în raport cu cea a trecutului sau a viitorului.

Pentru a utiliza această tehnică într-o manieră convingătoare, trebuie să te exprimi clar şi să foloseşti cuvinte ce îţi sînt proprii. Trebuie să-l conduci pe celălalt la a-şi regăsi conştiinţa „adevăratului" prezent, a aceluia care contează cu adevărat, adică a aceluia care se derulează chiar în momentul discuţiei voastre, moment în care nimic catastrofal nu se întîmplă dacă situaţia este privită în mod obiectiv.

Iată un exemplu de explicaţie pe care i-ai putea-o da interlocutorului tău despre importanţa prezentului:

„Imaginează-ţi că stai în faţa unei ferestre. De jur-împrejurul acestei ferestre nu e decît întuneric, vid, timpul nu există. Totuşi, în faţa acestei ferestre, e multă lumină. Aici se petrece

viaţa, aici, unde te afli în momentul prezent. Trecutul tău nu mai este, iar viitorul nu ţi-l poţi vedea, căci şi el e în întuneric. Cu alte cuvinte, nu există. Nu-l vei putea vedea decît atunci cînd va fi în faţa ferestrei. Iar ceea ce faci cu prezentul tău îţi influenţează viitorul, un viitor care totuşi nu există, nu uita...".

A şaptea tehnică – confruntarea

Confruntarea face apel la comparaţie. Pentru aceasta, trebuie să pui alături două elemente pe care interlocutorul tău le-a menţionat, pentru a evidenţia contrastele sau opoziţiile. Trebuie deci să subliniezi incongruenţele sau incoerenţele din discursul lui. Nu este vorba de o înfruntare între tine şi interlocutor, ci de a ajuta o persoană să-şi conştientizeze propriile contradicţii. Pentru a-l ajuta pe celălalt să-şi lămurească sieşi ce este cel mai important pentru el, trebuie să-l „asişti", ca să vadă mai clar în el. Această tehnică, în afara faptului că este foarte eficace, îi dovedeşte interlocutorului şi că îl asculţi foarte atent.

Confruntarea trebuie utilizată cu multă blîndeţe; totuşi, dacă nu uiţi că scopul ei nu este de a te „războ" cu interlocutorul, nu trebuie nici să te jenezi în a-i sublinia paradoxurile şi incongruenţele discursului. În concluzie, aici, sarcina ta constă esenţialmente în a-l determina să reflecteze.

Iată cum ai putea formula această confruntare:

- „Adineauri mi-ai spus că nu vrei să mai vorbeşti cu soţul tău, iar acum, îmi spui că ai chef să-i explici cum te simţi în situaţia creată. Aşadar, cum stau lucrurile, de fapt?"
- „Spui că nu te afectează, dar vocea ta parcă-mi spune contrariul... Poţi explica asta?"

Capitolul 9

Ascultarea activă şi relaţiile intime

Ascultarea activă în cuplu

Ascultarea activă poate favoriza o aprofundare a sentimentelor existente între soţi, permiţîndu-le să verifice percepţia afirmaţiilor reciproce, evitînd exerciţiul periculos ce constă în încercarea de a ghici gîndurile neexprimate ale celuilalt. De asemenea, această tehnică poate contribui la evidenţierea mai rapidă a incompatibilităţilor şi a frustrărilor deja existente, precum şi la ghidarea fiecăruia din cei doi spre găsirea soluţiei. Totuşi, să fim cinstiţi, nu e vorba de o tehnică miraculoasă; dar, dacă nu trebuie să utilizezi ascultarea activă, închipuindu-ţi că poţi salva ca prin minune cuplul, poţi, în orice caz, să te serveşti de ea pentru a asigura o mai bună înţelegere reciprocă, pentru că ea invită la a comunica mai bine.

De fapt, ascultarea activă favorizează discuţiile mai sănătoase, mai oneste, şi conduce la o mai bună evoluţie a cuplului,

cu condiţia, bineînţeles, ca acesta să se sprijine deja pe baze solide şi sincere. Este oare nevoie să mai spunem că trebuie să sesizăm şi să acceptăm calea aleasă de partenerul nostru şi, totodată, să avem voinţa de a evolua în doi, astfel încît cuplul să se dezvolte într-o manieră nu doar agreabilă, dar şi profitabilă pentru amîndoi?

Toate acestea nu se pot întîmpla, firește, fără o bună comunicare, fără o împărtăşire sinceră şi deschisă, fără o voinţă şi o dorinţă de a-l înţelege pe celălalt. Citeşte exemplul următor, care este bazat pe un eveniment din viaţa cotidiană, ca să înţelegi mai bine.

E ora şapte seara şi e a treia oară săptămîna asta cînd ajungi tîrziu, pentru că eşti copleşit de muncă. Bineînţeles, şi nu-i nimic anormal în asta, iubita ţi-o aduce la cunoştinţă pe un ton destul de sec. Ce-i de făcut? Există două opţiuni, sau trei, dacă decizi să-ţi verşi nervii pe parteneră. Prima constă în a te justifica, explicîndu-i situaţia în detaliu, deşi consoarta îţi va părea probabil cel mai mic pas greşit pentru a începe o ceartă. A doua, mai judicioasă, constă în a o face să înţeleagă că ştii că e furioasă pentru că ai întîrziat din nou. Faptul de a-i semnala partenerului că i-ai primit mesajul dezamorsează deja, măcar parţial, furia sa şi îl predispune la a asculta ceea ce ai de spus. În cuplu, poate mai mult decît în orice alt tip de relaţie, este imperativ ca partenerii să înveţe să-şi vorbească fără să se enerveze.

Punînd în practică ceea ce am prezentat în capitolele acestei cărţi, vei avea cu siguranţă de cîştigat.

Ascultarea activă în relaţii de prietenie

În relaţiile de prietenie, dacă sentimentele şi mizele nu sînt, evident, aceleaşi ca în cazul precedent, ele nu sînt prin aceasta mai puţin supuse evoluţiilor, transformărilor : aceste relaţii pot trece prin momente bune şi proaste şi prin mai multe faze. În unele momente ale vieţii poate ţi-ai imaginat figura pe care ar fi făcut-o cel mai bun prieten al tău dacă i-ai fi mărturisit insatisfacţia pe care ţi-o provoca relaţia cu el. Probabil însă că teama de a pierde această prietenie te-a oprit şi nu ai îndrăznit să abordezi chestiunea delicată.

Da, e dificil să spui lucrurile pe faţă, la momentul oportun, şi cu atît mai mult să asculţi fără să judeci automat, mai ales cu o persoană pe care o cunoşti şi cu care te crezi autorizat să acţionezi astfel. Pentru că, trebuie să recunoaştem, avem cu toţii – mă rog, cei mai mulţi dintre noi – automatismul sau prostul obicei de a-i copleşi pe ceilalţi cu sfaturi, reproşuri şi recomandări mai degrabă, decît să-i ascultăm pur şi simplu, astfel că sfîrşim deseori prin a ne spune : „Inutil să-i vorbesc despre asta, ştiu deja ce-mi va răspunde".

Ascultarea şi prietenia, precum şi dragostea – mai ales dragostea – trebuie să fie bazate pe respect, altminteri vor sfîrşi prin a fi sufocante.

Fii conştient !

Ştii acum că o comunicare eficientă comportă două elemente : cel verbal, ansamblul cuvintelor care formează mesajul şi tonul cu care sînt rostite acele cuvinte, şi cel nonverbal, tot ceea ce oamenii văd, adică aspectul fizic, precum şi totalitatea gesturilor, posturilor şi mimicilor tale. Atunci cînd conversezi cu cineva şi eşti în largul tău, vocea adoptă intonaţiile adecvate, iar gesturile îţi subliniază mesajul în mod coerent. Pornind de aici, poţi stabili relaţii nu doar eficace, ci şi, mai ales, valorizante – pentru tine şi pentru ceilalţi.

Încheiere

Rezumat

În loc de concluzie, îţi oferim un rezumat pe care ar trebui să-l reţii ca pe un ghid pentru ascultarea celorlalţi, pentru stabilirea unor relaţii armonioase şi profitabile:

- ajută persoana să-şi descrie trăirea;
- ajută persoana să-şi identifice şi să-şi ordoneze problemele;
- interesează-te de ceea ce spune persoana;
- ţine seama de nevoile, de capacităţile şi resursele persoanei;
- ţine seama de valorile sale;
- respectă „tăcerile pline";
- asigură persoana în ceea ce priveşte caracterul confidenţial al discuţiei;
- evită judecăţile;
- nu încerca să influenţezi persoana;

- evită discursurile lungi;
- adaptează-te la limbajul persoanei;
- pune întrebări atunci cînd nu înțelegi;
- fii atent la efectul pe care îl produc intervențiile tale;
- recunoaște-ți limitele ca ascultător.

Cuprins

Introducere

Capitolul 1
Eşti un cîştigător sau un perdant?

Cîştigătorii . . . . .

Perdanţii

Capitolul 2
Limbajul emoţiilor

Teama de emoţii

Ce este o emoţie?

Ce-i de făcut cu emoţiile?

Emoţia se comunică . . . . .

Tristeţe, descurajare, deprimare . . . . .

Ce este tristeţea? . . . . .

Ce este descurajarea?

Ce este deprimarea?

Bucurie, umor, plăcere . . . . .

Ce este bucuria? . . . . .

Ce înseamnă a avea umor?

Ce este plăcerea?

Interesat, excitat . . . . .

Ce înseamnă a fi interesat?

Ce înseamnă a fi excitat?

Dezgust, neîncredere .....
Ce este dezgustul ? .....
Ce este neîncrederea ?
Nefericit, tulburat, chinuit, frustrat
Ce înseamnă a fi nefericit ?
Ce înseamnă a fi tulburat ?
Ce este durerea sufletească ?
Ce este frustrarea ?
Solitudine, distanţare .....
Ce este solitudinea ? .....
Ce înseamnă a fi ţinut la distanţă ?

Capitolul 3
Comunicarea
Acord şi complicitate
Mesajul .....
Tipurile de limbaje
A comunica
Problemele comunicării
Secretele unei bune comunicări .....
Simpatia .....
„Buna" impresie .....
Contactul
Atitudinea
Sincronizarea .....

Capitolul 4
Ce este limbajul ? .....
Programarea neurolingvistică
Profilurile „VAK"
Repartizarea percepţiilor .....
Microcomportamentele .....

Vizualii
Auditivii
Kinestezicii
Mişcările oculare
Note . . . .
Ce-i de făcut ?

Capitolul 5
Limbajul corporal
Emisferele cerebrale
Deschiderea
Închiderea
Sincronizează-ţi corpul . . . .
Postura
Capul
Faţa . . . .
Culoarea pielii
Buzele . . . .
Umerii . . . .
Respiraţia
Mişcările . . . .
Imobilitatea . . . .
Automînglinerea
Mîncărimea . . . .
Ritmurile . . . .
Tonul şi volumul vocii
Debitul şi ritmul vocii
Cuvintele . . . .
Mîinile şi degetele . . . .
Policarul . . . .
Indexul . . . .
Degetul mijlociu . . . .
Inelarul . . . .

Auricularul
Mesajele .....
Primul mesaj .....
Al doilea mesaj
Al treilea mesaj
Al patrulea mesaj
Al cincilea mesaj

Capitolul 6
Ce este ascultarea?
Conținutul
Forma .....
Percepția
Ascultîndu-ne pe noi înșine .....
Regulile și implicațiile
Ce-i de făcut?

Capitolul 7
Filozofia și principiile ascultării active
Definiție
O filozofie
Atitudini .....
Autenticitatea .....
Empatia
Acceptarea .....
Respectul .....
Ascultarea activă: întotdeauna potrivită?

Capitolul 8
Șapte tehnici de ascultare activă
Prima tehnică – întrebările deschise și închise
Întrebările deschise

Întrebările închise .....

A doua tehnică – ecoul

A treia tehnică – reformularea .....

A patra tehnică – tăcerea

A cincea tehnică – specificarea

A şasea tehnică – aducerea la realitate

A şaptea tehnică – confruntarea .....

Capitolul 9

Ascultarea activă şi relaţiile intime .....

Ascultarea activă în cuplu .....

Ascultarea activă în relaţii de prietenie

Fii conştient!

Încheiere – Rezumat .....